Conditions spécifiques Orange Open pro

Les présentes Conditions Spécifiques d'« Orange Open pro » relèvent des Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique, applicables aux professionnels.
Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en complément desdites conditions pour toutes les dispositions qui ne leur sont pas contraires.
Le contrat d'abonnement de l'offre « Orange Open pro » se compose des présentes Conditions Spécifiques, des tarifs en vigueur et conditions générales d'utilisation ou conditions spécifiques qui peuvent être visées dans les présentes (disponibles auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orangepro.fr**).
Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les Conditions Spécifiques, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL (Asymetric Digital Subscriber Line - ligne d'abonné numérique asymétrique)* : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le Réseau.
- *APN (Access Point Name)* : désigne le point d'entrée d'un terminal depuis les réseaux mobiles vers un autre réseau, vers un service ou un bouquet de services.
- *Carte* : carte à microprocesseur permettant l'identification du Client sur l'ensemble des réseaux mobiles. Il peut s'agir d'une carte « SIM », « Micro SIM », « USIM » ou toute autre type de carte.
- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation ou déclaration au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou pour les associations loi de 1901 une déclaration en préfecture.
- *Conditions Spécifiques* : le présent document papier remis au Client lors de son adhésion à l'Offre ou document électronique disponible sur **www.orangepro.fr/assistancepro/documents** contractuels Open pro énonçant les conditions et modalités de l'Offre.
- *Communications* : désigne indifféremment les communications voix et/ou de données, autrement appelées data.
- *Data* : données informatiques et par extension ensemble de services non vocaux comme les SMS ou les services WAP.
- *DNS (Domain Name System)* : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *EDGE (Enhanced Data for GSM Evolution)* : technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à l'Offre au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet :
  - cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement ;
  - cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique, compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre, indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre tel que la Livebox Pro.
- *GSM (Global System for Mobile Communication)* : service européen de radiotéléphonie mobile.
- *Fiche Tarifaire* : Fiche Tarifaire de l'Offre en vigueur disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.
- *GPRS (General Packet Radio Service ou service général de radiocommunication en mode paquet)* : norme de transmission de données radio en mode paquet.
- *Hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau WiFi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible WiFi (PC portable, tablette, téléphone mobile, console de jeu...).
- *HSDPA ou 3G+ (High-Speed Downlink Packet Access)* : extension du réseau de téléphonie UMTS visant à accroître les débits des services de données par paquets.
- *Identifiant* : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter à certains Services de l'Offre. Les Identifiants comprennent notamment l'Identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

- *IP (Internet Protocol)* : protocole de routage utilisé dans le réseau internet.
- *Ligne analogique* : ligne fixe utilisant le réseau RTC, ou encore dénommée ligne classique.
- *Ligne fixe* : désigne indifféremment la ligne analogique ou la ligne téléphonique par internet.
- *Ligne mobile* : ligne téléphonique à laquelle est affecté un numéro mobile unique accordé par Orange dans le cadre de l'Offre et est associé un forfait mobile open pro choisi parmi les formules en vigueur.
- *Ligne téléphonique par internet ou Ligne internet* : ligne fixe utilisant le réseau internet par branchement sur la Livebox (aussi appelé ligne VOIP ou ligne sur xDSL).
- *Livebox Pro* : modem de connexion WiFi Internet compatible avec l'Offre et des services professionnels.
- *Offre ou Offre « Orange Open pro »* : offre « Orange Open pro » décrite aux présentes.
- *Opérateur donneur* : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.
- *Option Adresse IP fixe* : option permettant au Client, sous réserve d'éligibilité, de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *Orange* : opérateur de télécommunications fournissant l'Offre Orange Open pro.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Portabilité mobile* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'opérateur mobile, de conserver son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante. Numéro fixe désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- *Réseaux mobiles* : ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM/GPRS), EDGE, UMTS, 3G, 3G+, H+, 4G ou Wi-Fi disponibles via le forfait mobile souscrit dans le cadre de l'Offre. L'accès au réseau 4G est disponible uniquement avec les forfaits 24/7 confort 4G, 24/7 premium 4G et 24/7 international 4G.
- *Réseau wifi privé d'Orange* : désigne le réseau personnel à domicile du client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux wifi visibles dans les paramètres de connexion wifi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple: livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- *Réseau wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des Hotspots Orange situés en France métropolitaine. Parmi la liste des réseaux wifi visibles dans les paramètres de connexion wifi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « Orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile…), en nomadisme (lieu de vacances, en déplacement…). Ce réseau est totalement dissocié du Réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification du Client.

  Le Réseau wifi public d'Orange est constitué :
  - des zones couvertes par les Livebox Orange, situées en France métropolitaine, dont le Client propriétaire a activé le mode « Wi-Fi partagé » pour la Livebox et/ou le mode « Wi-Fi accès visiteur » pour la Livebox Pro ;
  - des établissements publics accueillant des visiteurs avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux.

    Orange ne s'engage aucunement sur la zone couverte par son Réseau wifi public d'Orange, celle-ci pouvant évoluer à tout moment sans préavis.

    Liste détaillée sur **http://www.orange-wifi.com**/.
- *Roaming (itinérance)* : service permettant l'utilisation de son téléphone mobile sur le réseau d'un opérateur étranger. (De manière générale, désigne la faculté de pouvoir appeler ou être appelé dans un pays étranger).
- *Services ou Services de l'Offre* : l'ensemble des services fournis par Orange dans le cadre de l'Offre à savoir les services décrits à l'article 3 des présentes, ces services étant disponibles sous réserve d'éligibilité, et de couverture.
- *Service mobile* : désigne la Ligne Mobile comprise automatiquement dans l'Offre à laquelle est associé le forfait mobile Open pro choisi par le Client parmi les formules en vigueur. Le Client pourra dans le cadre de l'Offre en plus de sa Ligne Mobile incluse dans l'Offre souscrire trois (3) Lignes Mobiles supplémentaires. Le contenu du Service mobile est détaillé à l'article « Service Mobile ».
- *Service TV numérique* : service inclus dans l'Offre, activé sur demande du Client uniquement, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'un modem compatible tel que décrit à l'article « Équipement », d'un décodeur et d'une carte d'accès TV, d'accéder, pour ses besoins propres à des bouquets de chaînes et à des contenus vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie xDSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.
- *Terminal mobile* : matériel mobile GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, 3G, 3G+, H+, 4G, mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir une Carte en vue d'émettre et recevoir des communications. Il s'agit par exemple d'une clé 3G+ ou d'un téléphone mobile. Le Client devra disposer d'un Terminal mobile compatible avec le forfait mobile qu'il aura choisi. Liste des mobiles compatibles et descriptifs des fonctionnalités disponibles sur le site **gps.orange.fr**, susceptibles d'évolution.
- *Utilisateur* : personne physique majeure ayant la jouissance d'un ou de plusieurs Services de l'Offre (ligne téléphonique, accès Internet…) confiés par le Client, sans être titulaire du présent contrat.
- *Usage Modem* : service qui permet au titulaire d'un forfait mobile d'utiliser son mobile pour connecter à internet un deuxième équipement via le réseau proposé par son mobile.
- *Usage VOIP* : service qui permet au titulaire d'un forfait mobile d'utiliser aux fins de voix sur IP le réseau mobile d'Orange en France métropolitaine.

- *VDSL* : Very high bit-rate Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le Réseau. Ces débits sont beaucoup plus élevés que ceux obtenus avec la technologie ADSL. L'accès à cette technologie est possible sous réserve d'éligibilité et de livebox compatible.
- *WiFi* : (Wireless Fidelity) : nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local Internet sans fil (WLAN).
- *xDSL* : x Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) terme générique faisant référence indifféremment à l'ADSL ou au VDSL.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles Orange fournit tout ou partie des Services de l'Offre sous réserve de compatibilités techniques et d'éligibilité. Cette zone géographique dépend de chacun des Services. La Zone de couverture du service peut évoluer. Le Client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orangepro.fr**. Ainsi, par exemple, pour pouvoir accéder au Service TV Numérique, le Client doit se situer dans la Zone de couverture de ce service.

ARTICLE 2. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'Offre en France métropolitaine. Cette Offre permet au Client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel :

- des Services au bureau :
  - un accès au réseau et au service téléphonique ;
  - un service d'accès à Internet ;
  - un service de téléphone par Internet ;
  - un forfait de communications ;
  - un Service de TV numérique activé à la demande uniquement.
- d'un Service mobile : un forfait mobile Open pro au choix du Client selon les formules en vigueur comprenant :
  - un forfait d'appels voix ;
  - des services inclus selon le forfait mobile Open pro choisi par le Client ;
  - des options data mobiles disponibles selon le forfait mobile Open pro choisi.

ARTICLE 3. CONTENU DE L'OFFRE « ORANGE OPEN PRO »

Orange met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des Services de l'Offre.

3.1 Les services au bureau

3.1.1 Accès au réseau, au service téléphonique analogique et services inclus

Accès au réseau et au service téléphonique analogique

Le Client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au Réseau et au service téléphonique, dont les conditions de fourniture et d'utilisation figurent aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels (disponibles sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel). À ce titre, Orange attribue un numéro fixe géographique en 01X, 02X, 03X, 04X et 05X au Client.

Les communications émises depuis la ligne analogique sont décomptées du forfait, décrit à l'article « Forfait de communications » et dans les limites des conditions de ce forfait.

En dehors et en dépassement de ce forfait, si le Client n'est pas titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne analogique, les communications seront facturées selon les tarifs en vigueur de l'Offre, telles que définies dans la Fiche Tarifaire ; si le Client est titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne analogique, les communications seront facturées selon les tarifs en vigueur propres à ladite offre tarifaire, sous réserve d'éligibilité.

Services inclus

Les services inclus avec l'accès au réseau et au service téléphonique sont :

- la Présentation du Nom ;
- le Transfert d'Appels ;
- la Messagerie Vocale Enrichie ;
- l'inscription avec la Catégorie professionnelle ;
- le Service à Garantie du Temps de Rétablissement 8 heures ouvrables ;
- la continuité de service en cas de panne ;
- le Report des minutes ;
- le Signal d'appel.

Plus d'informations sur les conditions d'utilisation de ces services sur **www.orangepro.fr**.

3.1.2 Service d'accès à Internet

Le service d'accès à Internet comprend :

- l'accès au réseau Internet via la technologie xDSL au débit technique auquel le Client est éligible au moment de la souscription (jusqu'à 50 mégamax) ;
- un service de courrier électronique ;
- un service de pages personnelles ;
- d'autres services inclus ;
- une prestation d'installation de la Livebox Pro sur site par un technicien. Cette prestation d'installation s'applique uniquement pour le Client qui souscrit concomitamment pour la première fois à un forfait de la gamme « Orange Open pro » et loue pour la première fois une Livebox Pro.

Le débit IP dédié Internet est, selon l'éligibilité de la ligne au moment de la souscription, de 512 Kb/s jusqu'à 50 Mb/s en débit descendant et jusqu'à 8 Mb/s en débit remontant sur VDSL et jusqu'à 20 Mb/s en débit descendant et jusqu'à 800 Kb/s en débit remontant sur ADSL.

Le courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client. Orange attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques ainsi que les « Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie pro » sont consultables sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

L'adresse de messagerie qui est attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

Les pages personnelles

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses pages personnelles en consultation et en modification ;
- à son portail client ;
- à la consultation de ses pages personnelles ouvertes à l'ensemble des internautes.

Le détail des fonctionnalités des pages personnelles ainsi que les « Conditions Générales d'Utilisation des pages personnelles » sont consultables sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

Les services inclus (détails et conditions sur **www.orangepro.fr**)

- 20 boîtes aux lettres ;
- un « antivirus mail » ;
- un antispam plus ;
- le portail pro disponible à l'URL « **www.orangepro.fr** » spécifiquement dédié aux professionnels ;
- le « Nom de Domaine Pro », sous réserve d'activation (dont le prix figure dans la Fiche Tarifaire) ;
- le « Forfait SMS » de 20 SMS internet par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre ;
- 20 pages de « Mail to Fax » par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre ;
- l'assistance téléphonique spécifiquement dédiée aux professionnels ;
- le service « adresse IP fixe » activé sur demande du Client.

3.1.3 Service de téléphonie par Internet

Définition du service

Le service de téléphonie par Internet permet au Client, détenteur d'une Livebox Pro et disposant d'un téléphone compatible raccordé à la Livebox Pro (conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox Pro), de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur xDSL (en plus de sa ligne analogique), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 087 ou 09X. Orange attribue au Client un numéro de téléphone non géographique de type 087 ou 09X, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne analogique. Ce numéro est strictement personnel au Client et ne peut donc être cédé sous quelque forme que ce soit par ce dernier (ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle) ;
- l'émission d'appels illimités depuis le numéro de type 087 ou 09X partout en France métropolitaine vers tous les numéros de téléphone fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP compatibles (hors numéros IP à tarification spécifique) ;
- des services téléphoniques inclus (messagerie vocale, présentation du numéro, renvoi d'appel, report des minutes, inscription avec la catégorie professionnelle). Plus d'informations sur les conditions d'utilisation de ces services sur **www.orangepro.fr**.

La communication téléphonique dans le cadre du service de téléphone pro par Internet sera automatiquement interrompue au bout de 8 heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra dépasser cette durée.

Toute connexion au service de téléphone pro par Internet sera interrompue lors de la coupure de la connexion xDSL. En cas de coupure ou de panne de la connexion xDSL ou seulement du service de téléphone par Internet, le Client est informé que s'il souhaite utiliser le service de téléphone fixe, avant le rétablissement de la connexion xDSL ou du service de téléphone par Internet, il sera automatiquement basculé sur son service de téléphone par ligne fixe classique et il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe conformément aux tarifs pratiqués par ce dernier.

3.1.4 Forfait de communications

Grâce à son forfait de communications le Client bénéficie :

- d'un forfait de communications mensuelles au choix depuis la France métropolitaine vers les numéros mobiles de métropole et de plus de 100 destinations (détails des forfaits dans la Fiche Tarifaire). Ce forfait s'applique aux communications émises depuis la Ligne Internet, ainsi qu'aux communications émises depuis la Ligne analogique. Les communications sont décomptées du forfait selon leur ordre chronologique d'émission ;
- d'appels illimités 24h/24 et 7j/7 depuis la ligne téléphonique par Internet de type 087 ou 09X et depuis son numéro fixe géographique en 01X, 02X, 03X, 04X et 05X vers le numéro de téléphone mobile inclus dans l'Offre ;
- d'appels illimités vers les fixes en France métropolitaine et de plus de 100 destinations (dont le détail figure à la Fiche Tarifaire) depuis la Ligne téléphonique par internet et la Ligne analogique.

En dehors et en dépassement de ce forfait, les communications émises depuis la ligne téléphonique par Internet sont facturées de la manière suivante :

- si le Client n'est pas titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne Internet, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur de l'Offre, telles que définies dans la Fiche Tarifaire ;
- si le Client est titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne Internet, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur propres à ladite offre tarifaire, sous réserve d'éligibilité.

Sont exclus du forfait d'appels illimités du service de téléphonie par Internet :

- les appels vers les destinations non incluses dans le forfait de communications, vers les numéros spéciaux et services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (transpac, télétel, audiotel, minitel, radiomessagerie...), vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste est disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros non géographiques dont l'usage est abusif ;
- les communications passées avec les cartes Orange ;
- certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le service de téléphone pro par Internet. Le Client peut prendre connaissance des numéros de téléphone accessibles via son service de téléphonie par Internet sur **www.orangepro.fr**.

Les communications émises depuis la Ligne téléphonique par Internet en dehors et en dépassement du forfait d'appels illimités susvisé et du forfait décrit à l'article « Forfait de communications » sont facturées selon une grille tarifaire spécifique à l'Offre, telles que définies dans la Fiche Tarifaire.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des cas d'utilisation abusive du service de téléphonie par Internet dont la liste non exhaustive figure à l'article « Responsabilités » des présentes.

3.1.5 Service TV numérique

Pour bénéficier du Service de TV numérique, le Client doit disposer d'un téléviseur et d'un décodeur (dépôt de garantie demandé lors de l'activation du service). Ce service est activable sur demande uniquement. Par exception aux autres Services de l'Offre, il ne peut être utilisé qu'à des fins strictement personnelles et privatives, à l'exclusion de toute autre utilisation.

Ce service permet d'accéder à des chaînes de télévision numérique accessibles via la ligne téléphonique utilisant l'xDSL.

De plus, le Client pourra accéder à des bouquets de chaînes de partenaires sous réserve de la disponibilité de ces bouquets et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur partenaire. L'abonnement au bouquet de télévision fera l'objet d'un contrat distinct passé directement entre le Client et le fournisseur partenaire.

Le Client prend note que le contenu des chaînes accessibles via le service n'est pas édité par Orange.

De plus, le service donne accès à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD). La « VoD » est soumise à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande, sur l'écran d'accueil de la TV numérique sur le téléviseur une fois le service installé.

Les éventuels Équipements doivent être retournés à l'adresse indiquée par le Service Clients au 3901. Les frais de retour sont à la charge du Client.

Les conditions générales d'utilisation du Service TV numérique sont disponibles sur **www.orangepro.fr**.

3.2 Le Service mobile

3.2.1 Description du Service mobile

Le Service Mobile comprend une Ligne Mobile à laquelle est associé le forfait mobile Open pro choisi par le Client parmi les formules en vigueur.

Le forfait mobile Open pro comprend un forfait d'appels voix (détails dans la Fiche Tarifaire), des services inclus, et certaines options.

Les services inclus sont détaillés ci-après. Leurs contenus et modalités varient en fonction du forfait mobile Open pro souscrit par le Client.

S'agissant du service optionnel « Option Totale TV », en fonction du forfait mobile Open pro choisi par le Client, cette option est incluse, facturée en sus ou non disponible. Détails à l'article « Option Totale TV ».

Le Client pourra, dans le cadre de l'Offre, en plus de sa Ligne Mobile incluse dans l'Offre, souscrire trois (3) Lignes Mobiles supplémentaires.

Il appartient au Client de vérifier avant la souscription à l'Offre que le terminal mobile choisi est bien compatible avec l'ensemble des services proposés dans le cadre de son forfait mobile Open pro et le Réseau.

Hors forfait

Pour la facturation des communications passées en dépassement ou hors du cadre des forfaits au choix, se reporter à la Fiche Tarifaire.

Selon le forfait souscrit, le Roaming international et DOM est facturé au Client soit en totalité soit au-delà du forfait inclus dans son forfait mobile en sus du tarif mensuel de son Offre (tarifs disponibles sur la Fiche Tarifaire).

Changement de forfait parmi la gamme de forfaits Open pro au choix

C'est au Client de demander, s'il le souhaite, un changement de forfait parmi la gamme de forfaits Open pro mobiles proposés dans l'Offre (les changements ne se font en aucun cas de manière automatique).

Le Client peut changer de forfait mobile au sein de la gamme Open pro au maximum une (1) fois au cours du même mois par ligne mobile détenue.

En cas de descente en gamme, le Client sera facturé des frais dont le montant est défini dans la Fiche Tarifaire lorsque le changement de forfait est effectué dans un délai de moins de six (6) mois à compter de la date de souscription du forfait mobile concerné ou dans un délai de moins de six (6) mois à compter de la date du dernier PRT (programme de renouvellement de terminal). Les autres changements de forfait mobile intra gamme Open pro n'engendrent aucun frais supplémentaire lié à cette modification. Les changements de forfait prennent effet à compter de la réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de quinze (15) jours avant la date de facturation. Le Client est informé que tout changement de forfait effectué à sa demande entraînera la perte des crédits restant (de son report de minutes) sur son compte à la date de prise d'effet de la modification. Le Client peut changer de forfait mobile au sein de la gamme Open pro au maximum une (1) fois au cours du même mois par ligne mobile détenue.

3.2.2 Spécificité du forfait mobile Open pro en version bloquée

3.2.2.1 Définition

Le forfait mobile Open pro bloqué permet de bénéficier d'un forfait mensuel de communications permettant d'émettre des communications dans la limite d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte rechargeable, le compte mobile. Ce crédit est défini sur la Fiche Tarifaire. Au-delà de ce forfait, le Client ne pourra plus émettre de communications sauf s'il recharge son compte mobile.

Dans le cadre du forfait bloqué le Client bénéficie d'un report du crédit. Ce report permet de reporter le crédit du forfait non consommé sur le mois suivant. Ce report est non cumulable d'un (1) mois sur l'autre. Le report de crédit du mois précédent est décompté en priorité par rapport au crédit du mois en cours. Le report ne peut être supérieur à 2h de communications.

3.2.2.2 Fonctionnement du compte mobile

Le compte mobile est un compte rechargeable auquel le Client peut affecter un crédit de communications. Le rechargement se fait par carte bancaire depuis le mobile du Client via le suivi conso en numérotant *144# sur le clavier de son téléphone. Le solde du compte mobile au moment du rechargement est augmenté du montant du crédit de communications rechargé. Les montants minimum et maximum des crédits de communications que le Client peut acheter et affecter à son compte mobile sont indiqués dans la Fiche Tarifaire. Le montant cumulé maximum des crédits de communications que le Client peut acheter et affecter à son compte mobile sur une période d'un (1) mois calendaire figure également dans la Fiche Tarifaire. Le crédit de communications rechargé par le Client et affecté à son compte mobile est valable pendant toute la durée de l'abonnement correspondant à la Ligne Mobile. Si le Client ne consomme pas ce crédit, il ne pourra en aucun cas être remboursé ou le reporter sur une autre ligne.

Lorsque le crédit de consommation affecté au compte mobile du Client est strictement inférieur à zéro centime d'euro (0 €), le Client ne peut plus émettre de communications sans acquérir un nouveau crédit mais il pourra cependant continuer à recevoir des communications. Le Client est régulièrement informé par SMS du solde de son compte mobile.

3.2.2.3 Descriptif des services compris dans le forfait mobile Open pro bloqué

Les services compris dans le forfait mobile bloqué Orange Open pro ainsi que leurs modalités sont décrits ci-dessous. Dans le cadre de ce forfait, certains services ne sont pas disponibles : l'accès aux Hotspots wifi d'Orange France, la messagerie vocale visuelle, le renvoi d'appel, l'usage TV, l'accès aux options « Totale TV », « Roaming ajustable voix » et « Roaming ajustable data ».

3.2.3 Service Internet et Wapmail sur le mobile

Le service Internet et Wapmail en illimité sur le mobile est disponible pour tout Client disposant d'Orange Open pro avec le forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G » ou « 24/7 international 4G ». Il comprend un forfait mensuel donnant droit au Client à un accès et des connexions illimitées WAP 24h/24 en France métropolitaine dans la Zone de couverture, initiées sur le réseau d'Orange en mode GPRS, EDGE, 3G /3G+, H+ ou 4G selon le forfait mobile souscrit, à partir de son téléphone mobile (sous réserve de compatibilité) et aux seules fins de naviguer :

- sur les services du portail Orange world ;
- sur tout Internet et Gallery.

Ainsi, ce service ne comprend pas :

- le streaming audio et TV sur le portail Orange world ;
- les vidéos des univers TV et musique ;
- le service Orange messenger by Windows live ;
- les usages mail utilisant les protocoles smtp, pop et imap ;
- les contenus et services payants et présentés comme tels au Client lors de la navigation sur le portail Orange world, Internet et Gallery ;
- les communications passées en mode WAP secure ;
- les communications WAP ou WEB initiées hors France métropolitaine (si mode international activé : tarifs selon la Fiche Tarifaire qu'elles soient initiées sur le réseau d'Orange en mode GPRS, EDGE, 3G/3G+, H+ ou 4G selon le forfait mobile souscrit).

Le Client doit se renseigner sur les tarifs des communications non comprises au service (en consultant la Fiche Tarifaire) et sur le prix des contenus auprès des fournisseurs de services concernés ou lors de l'accès auxdits contenus, ou encore auprès du Service Clients.

Le Client est informé et accepte sans réserve que, pour des raisons tenant à la sécurité du Réseau, toute connexion initiée sur le portail Orange world ou depuis le portail Orange world sur Internet, que ce soit au titre de ou en dehors du service, soit interrompue après une connexion continue, active ou non de trois (3) heures. Orange se réserve la possibilité de limiter le débit au-delà d'un usage de 3 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 confort 4G », 10 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 premium 4G », et de 15 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 international 4G », afin de maintenir une qualité de service optimale sur son Réseau pour l'ensemble de ses clients.

Les communications WAP et WEB non comprises dans le service sont décomptées en application de la Fiche Tarifaire.

Avec le forfait mobile bloqué, le Client bénéficie d'un crédit d'usage data bloqué à 500 Mo par mois (cycle de facturation), sous réserve d'un crédit de consommation affecté au compte mobile supérieur à zéro (0) euro. Ce crédit est non rechargeable. L'usage TV n'est pas autorisé.

Plus d'informations sur ce service sur **www.orangepro.fr**.

3.2.4 Mail illimité Blackberry®

Le service de mail illimité Blackberry® est disponible pour tout Client disposant d'Orange Open pro avec le forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G », ou « 24/7 international 4G ». Ce service permet d'accéder aux mails professionnels en temps réel depuis un Terminal mobile BlackBerry®, sur 1 à 10 comptes de messagerie différents. Une option par ligne mobile incluse dans la limite de 10 messageries. Nécessite un Terminal BlackBerry®.

Service valable en France métropolitaine dans les Zones de couverture du réseau d'Orange 3G /3G+/EDGE pour le service BIS (BlackBerry® Internet Service) uniquement. Service compatible depuis tout compte mail utilisant les protocoles imap4, pop3 ou smtp (hors voila.fr). Pour une qualité de service optimale sur son Réseau, Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage de 3 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 confort 4G », 10 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 premium 4G » et 15 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 international 4G », jusqu'à la prochaine date de facturation.

Ce service n'est pas compatible avec le forfait bloqué. Ainsi un Client qui souhaite utiliser un terminal Blackberry® avec le forfait bloqué n'aura pas accès à sa messagerie électronique.

3.2.5 Mail illimité

Le service de mail illimité permet d'envoyer et de recevoir des e-mails, avec pièces jointes, en illimité directement sur le Terminal mobile à partir de l'e-mail du Client.

Service inclus accessible sur le réseau d'Orange en mode GPRS, EDGE, 3G /3G+, H+ ou 4G selon le forfait mobile souscrit et nécessitant de disposer d'un Terminal mobile et d'utiliser une Carte compatible. Service valable en France métropolitaine. Service incompatible avec l'option Mail pour BlackBerry®. Service accessible depuis tout compte mail utilisant les protocoles IMAP, POP et SMTP (hors services payants). Ne sont pas compris dans l'option, les services de messagerie Microsoft® ExchangeTM et les applications de messagerie utilisant le protocole de navigation http. Pour garantir une qualité de service optimale sur le Réseau, Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage raisonnable de 3 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 confort 4G », 10 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 premium 4G » et de 15 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 international 4G », jusqu'à la date de facturation. Usages en France métropolitaine.

3.2.6 Service SMS et/ou MMS métropolitains

Les Clients disposant d'Orange Open pro avec le forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G » ou « 24/7 international 4G », bénéficient de SMS/MMS métropolitains en illimité (hors SMS et MMS surtaxés et numéros courts). Les SMS/MMS envoyés depuis ou vers l'international ne sont pas compris dans le service SMS/MMS illimités (voir Fiche Tarifaire en vigueur).

Pour recevoir un SMS et/ou un MMS, le téléphone mobile du Client doit se trouver dans la Zone de couverture du service et sous tension. Dans le cas contraire, la durée de conservation des messages est de quatorze (14) jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

L'abonnement au service Orange permet au Client d'accéder aux services SMS+ édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par le Client.

Avec le forfait mobile bloqué, le Client bénéficie de SMS métropolitains illimités dans les mêmes conditions, sous réserve d'un crédit de consommation affecté au compte mobile supérieur à zéro (0) euro. L'envoi de MMS métropolitains et les SMS/MMS envoyés depuis ou vers l'international ne sont pas compris dans le forfait et sont facturés en sus (voir Fiche Tarifaire).

Les SMS/MMS en illimité s'entendent sous réserve d'un usage non lucratif direct et jusqu'à 250 destinataires différents par mois (cycle de facturation).

Plus d'informations sur **www.orangepro.fr**.

3.2.7 Messagerie Vocale 888 et messagerie vocale visuelle

Services de messagerie vocale dont les fonctionnalités et les modalités d'utilisation sont disponibles sur **www.orangepro.fr**.

La Messagerie Vocale Visuelle est une application permettant de visualiser sur l'écran du mobile, la liste des messages déposés sur la messagerie vocale. Le Client peut sélectionner le message qu'il souhaite écouter sans passer par le 888. Valable en France métropolitaine pour tout Client Orange Open pro disposant d'un forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G » ou « 24/7 international 4G », service inclus dans l'offre sans tarification data mobile en sus. Disponible dans les Zones de couverture du réseau d'Orange GPRS/3G/3G+, EDGE, H+ ou 4G selon le forfait mobile souscrit et sous réserve de Terminal mobile et Carte compatibles.

3.2.8 Autres services et informations

3.2.8.1 La Carte SIM/USIM

La ou les cartes SIM/USIM remises par Orange sont matériellement et juridiquement indépendantes du terminal mobile GSM et/ou 3G et/ou 4G conçu pour les accueillir. Orange est seule propriétaire de la carte SIM/USIM. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'interdit toute duplication. À chaque carte SIM/USIM est attribué un code PIN. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM, le Client s'engage à informer sans délai Orange par appel au Service Clients (dont le numéro figure sur les factures client), selon les conditions énoncées dans l'annexe « Assurance casse et vol du mobile » des présentes.

À l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à Orange la carte SIM/USIM.

3.2.8.2 Présentation du numéro

Le numéro de téléphone du Client est présenté systématiquement à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le Client a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode « secret appel par appel » en composant sur le terminal la séquence #31# suivie du numéro de téléphone de son correspondant. S'il désire ne jamais dévoiler son numéro de téléphone, il lui suffit de choisir le « secret permanent ». Cette option gratuite est disponible sur simple demande auprès du Service Clients. La présentation du Numéro n'est pas disponible sur certains types de centraux téléphoniques publics.

3.2.8.3 Suivi de consommation

Le Client peut, en composant le *144#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son terminal mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible, la durée des communications passées dans le cadre de son forfait mobile sur la ligne considérée et, le cas échéant, le montant des communications passées hors et au-delà de son forfait.

3.2.8.4 Accès WAP/WEB

Le service Orange world permet au Client d'accéder au WAP et au WEB sur le réseau d'Orange GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, H+ ou 4G selon le forfait mobile souscrit et sous réserve de terminal mobile et carte compatibles. Cet accès n'est possible que dans les limites fixées pour chaque forfait mobile. Il est rappelé au Client que pour garantir une qualité de service optimale sur son réseau, Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage raisonnable de 3 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 confort 4G », de 10 Go pour le forfait mobile « 24/7 premium 4G » ou de 15 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 international 4G », et que l'usage data est bloqué à 500 Mo par mois (cycle de facturation) pour le forfait bloqué.

L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription à l'Offre.

La technologie GPRS constitue une évolution du réseau GSM permettant, sous réserve d'un terminal mobile et d'une carte compatibles, l'échange de données sur les réseaux mobiles à des débits plus importants qu'en mode CSD (transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit). Lorsque le Client dispose d'un terminal mobile GPRS paramétré sur le réseau GPRS, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. De même, lorsque le Client dispose d'un terminal mobile EDGE paramétré sur le réseau EDGE, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, les communications WAP et WEB sont initiées sur le réseau GPRS. Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB sur le réseau GPRS ou sur le réseau EDGE.

3.2.8.5 Accès aux numéros spéciaux

Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros à tarification ou fonctionnement spéciaux n'est pas possible. Leur liste est consultable sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

3.2.8.6 Mode international

Le mode international permet au Client d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Orange des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur Orange world à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec Orange France et selon les Zones de couvertures des opérateurs visités. Il appartient au Client de s'adresser à l'interlocuteur commercial habituel ou d'aller sur **www.orangepro.fr** afin de connaître l'ensemble des pays couverts.

A) Modalités d'accès, durée et prise d'effet

Le mode international est accessible à compter de l'homologation du dossier par Orange auprès du Service Clients. L'accès au mode international est gratuit et sans limite de validité.

B) Communications

Le détail du coût des Communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la Fiche Tarifaire. La consultation de la messagerie vocale Orange à l'étranger est décomptée au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine.

À compter du 1er juillet 2014, tout client est libre de confier ses services d'itinérance (appels/sms/mms/internet mobile) depuis l'Union Européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel, si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine. Le Client reconnaît expressément avoir été informé d'une telle faculté.

C) Résiliation

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au Service Clients Orange.

3.2.9 La Conférence Mobile

Le service conférence mobile est disponible pour tout Client disposant d'Orange Open pro avec le forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G », ou « 24/7 international 4G », sous réserve d'un terminal mobile et d'une carte compatibles. Le Client a la possibilité de se mettre en conférence téléphonique avec 5 correspondants maximum. Dans le cadre d'une conférence téléphonique, le nombre d'appels facturés au Client sera fonction du nombre de participants. La mise en conférence peut se faire avec des numéros mobiles nationaux et étrangers, des nos d'appels fixes nationaux et internationaux.

Si le Client Orange Open pro forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G » ou « 24/7 international 4G » émet les appels pour ensuite les joindre à la conférence, les appels compris dans le forfait sont décomptés du forfait et les appels hors et au-delà du forfait sont facturés au tarif habituel selon les conditions tarifaires (international, roaming). Si le Client reçoit tous les appels et les met en conférence, il n'est pas facturé au titre de ces appels. Service non compatible avec le forfait bloqué.

3.2.10 Les usages VoIP et Modem

Les usages VoIP et Modem sont disponibles exclusivement avec les forfaits mobiles « 24/7 confort 4G », « 24/7 international 4G » et « 24/7 premium 4G » et sous réserve d'un Terminal mobile et d'une Carte compatibles. Ils n'incluent pas le trafic lequel est facturé en sus. Le trafic data généré par les communications modem et VOiP passées sur le réseau mobile Orange en France métropolitaine est assimilé à du trafic de connexion à internet, et sera facturé selon les conditions tarifaires data de l'abonnement. Les conditions de comportement raisonnable du forfait data auquel le trafic est associé s'appliquent également. Les connexions en voix sur IP depuis l'étranger sont possibles sous réserve de disposer de la voix sur IP sur le réseau étranger concerné. Le trafic data généré par les communications modem et VOiP passées à l'étranger et depuis les DOM est également assimilé à du trafic de connexion à internet et facturé au tarif applicable à l'abonnement associé.

Voir tarifs des communications data sur la Fiche Tarifaire. Services non compatibles avec le forfait mobile bloqué.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE FOURNITURE D'ORANGE OPEN PRO

4.1 Conditions d'accès aux Services de l'Offre

Pour bénéficier de l'Offre, le Client doit disposer d'une Ligne analogique isolée (dans une limite de 8 lignes analogiques isolées). À une même adresse d'installation, le Client peut souscrire à l'Offre pour chaque Ligne analogique dont il est titulaire.

L'Offre est établie exclusivement au nom du titulaire de la ligne désignée pour être rattachée à l'Offre.

L'Offre est compatible avec l'offre « 8FT » ainsi que la présélection (appel par appel ou permanente). La « présélection » est la possibilité donnée à un client de voir ses appels RTC locaux, longue distance et vers les mobiles acheminés et facturés par un opérateur préalablement choisi (présélectionné) autre qu'Orange. Pour en bénéficier, le client doit impérativement conserver sa ligne (abonnement téléphonique) auprès d'Orange.

Si le Client est présélectionné chez un opérateur tiers, il peut demander la déprésélection de sa ligne lors de sa souscription à l'Offre. Le Client souhaitant cependant reprendre la présélection chez cet opérateur tiers, de sa ligne portant l'Offre, doit faire une demande de représélection auprès de l'opérateur tiers.
Le service de téléphonie par Internet est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies xDSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services.
Pour pouvoir bénéficier de l'Offre Orange Open pro, le Client doit :

- se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du service peut évoluer. Le Client est invité à se renseigner sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel ;
- être titulaire d'un abonnement au service téléphonique applicable aux professionnels non suspendu, n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « Bas Débit ») ;
- disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par Orange pour la fourniture du service de téléphonie analogique ;
- disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au service selon les spécifications détaillées sur **www.orangepro.fr**.

Pour pouvoir accéder au service, et notamment au Service TV Numérique, le Client doit se situer dans la Zone de couverture. La Zone de couverture du service peut évoluer. Le Client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orangepro.fr**.
Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder à certains services, à savoir notamment Identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie et numéro d'utilisateur.

4.2 Conditions d'accès à la technologie VDSL

4.2.1 Conditions d'éligibilité à la technologie VDSL

Pour bénéficier de la technologie VDSL, le Client :

- doit se situer dans une zone géographique éligible (consulter les zones éligibles sur **www.orangepro.fr**).
- doit détenir une ligne éligible à ladite technologie. Pour cette vérification, le Client est invité à entrer en contact avec un interlocuteur commercial Orange au 1016 ou bien dans l'un des points de vente de la zone où cette technologie est disponible.
- doit être équipé d'une Livebox pro V3.

Il est précisé que dans certaines hypothèses, le raccordement effectif du local du Client au réseau sur la base d'une technologie VDSL peut nécessiter l'installation de composants spécifiques au niveau du réseau Orange. De ce fait, l'intervention d'un technicien peut être nécessaire préalablement au raccordement et engendrer des délais dans l'activation de la technologie VDSL.
Il est précisé qu'un Client bénéficiant de la technologie ADSL peut demander à bénéficier de la technologie VDSL sous réserve d'être éligible à cette technologie. Il continuera de bénéficier du service d'accès à Internet et des capacités de communication correspondant à son offre ADSL jusqu'à ce que la prestation d'installation du composant réseau soit effectuée et que sa Livebox pro V3 soit connectée.

4.2.2 Équipement requis pour l'utilisation de fax ou de téléalarmes

L'utilisation de fax ou de téléalarmes nécessite pour les Clients VDSL l'installation de dispositifs nommés « filtres maîtres ».
L'installation de ces équipements nécessite l'intervention d'un technicien dans le local du Client et une éventuelle adaptation de l'installation téléphonique du Client. Le prix forfaitaire de cette prestation est de 107,86 € HT.

4.2.3 Mise en service

Orange s'engage à mettre en service l'accès VDSL dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date de connexion de la Livebox pro V3 au réseau téléphonique.
En cas de retard de raccordement de la Livebox pro V3 du Client à la technologie VDSL, ce dernier continuera à bénéficier normalement du service internet sur le réseau ADSL à l'exception de la coupure exceptionnelle prévue ci-après.
Le Client est informé que l'intervention d'Orange sur son réseau pour le raccordement de sa Livebox pro V3 à la technologie VDSL peut entraîner une coupure de l'accès internet n'excédant pas 10 min. En aucun cas, la responsabilité d'Orange ne pourra être engagée à ce titre.
Une fois la mise en service effectuée, le Client sera informé par SMS et mail, selon les informations de contact qu'il aura renseignées, de l'activation des services auxquels il a souscrit. Il est à noter que l'activation du service VDSL et des services associés à l'offre souscrite est effectuée de manière différée par rapport à la souscription et à la connexion du matériel compatible.
Dans le cas d'une migration d'une offre internet HD pro vers une offre internet HD pro sur support VDSL, l'acquisition de la Livebox Pro V3 est gratuite, cependant la connexion de la Livebox pro V3 au réseau téléphonique incombe au Client. Toutefois, le Client peut demander à ce que cette connexion soit faite par un technicien Orange. Le prix forfaitaire de cette prestation est de 189 € HT.
Par ailleurs, certaines configurations Client nécessitent l'intervention d'un technicien Orange chez le Client pour la connexion de sa Livebox pro V3. Ces interventions obligatoires seront alors prises en charge par Orange.

4.2.4 Déménagement et modification d'offre

Dans les cas de déménagement et/ou de modification d'offre, le Client est invité à se rapprocher des services commerciaux d'Orange. Si le Client déménage à une adresse où la ligne ne permet pas de proposer un accès VDSL, le Client sera migré sur l'offre ADSL équivalente, avec un débit maximum de 20Mb/s en débit descendant.

4.3 Incompatibilités de l'Offre

Généralités

Le Client ne peut cumuler l'Offre avec les autres offres tarifaires que dans la limite des règles de priorité et de compatibilité fixées soit dans l'offre tarifaire en question, soit dans les CS ou CGU des services et options de l'Offre, soit dans les présentes (voir sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).
La souscription, par le Client, à plusieurs contrats « Orange Open pro» sur une même ligne n'est pas admise.

Changement d'Opérateur concernant la partie fixe et internet

En cas de changement d'opérateur, le Client reconnaît avoir donné mandat à Orange pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « bas débit »). Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur concerné pour le numéro susmentionné.

Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès bas débit (abonnement au service téléphonique), le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses Communications par ce dernier.

Autres

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel et la Messagerie Vocale Enrichie ne sont disponibles que sur certains types de centraux téléphoniques publics. Le Client est invité à se renseigner sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Le service Internet et Wapmail en illimité sur le mobile est accessible sous réserve de disposer d'un Terminal mobile et d'une Carte compatibles permettant d'émettre et de recevoir des communications WAP.

Le bon déroulement des communications WAP en mode GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G selon le forfait mobile souscrit suppose que le système d'exploitation et les logiciels du Terminal mobile du Client soient compatibles avec les systèmes et le Réseau. Il appartient au Client de vérifier cette compatibilité auprès de son Service Clients préalablement à la souscription du service.

Le service visiophonie est incompatible avec le service de téléphone par internet.

Plus d'informations sur les règles de compatibilité entre les différents services sur **www.orangepro.fr**.

En cas de non-respect par le Client des dispositions du présent article, Orange se réserve la possibilité de résilier les présentes Conditions Spécifiques conformément aux dispositions de l'article « Résiliations » des présentes.

ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATION

5.1 La Livebox Pro

La Livebox Pro se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.opensource.orange.com**.

Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox Pro. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://www.opensource.orange.com**, le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie, conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

5.1.1 Description

Pour pouvoir utiliser les Services de l'Offre, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques compatibles avec les services de l'Offre.

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec l'Offre. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre sur **www.orangepro.fr**.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements et aux services correspondants.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie de l'Offre est disponible auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orange pro.fr**.

En cas de livraison des Équipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

5.1.2 Location de la Livebox Pro

La Livebox Pro est proposée à la location par Orange. Le montant de la location ainsi que la liste des Équipements sont disponibles sur **www.orange pro.fr** ou sur la Fiche Tarifaire en vigueur de l'Offre. La Livebox Pro reste la propriété d'Orange.

Par conséquent, elle ne peut donc être cédée, sous-louée, transformée, donnée en gage ou en nantissement, transférée ou prêtée sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de la Livebox Pro en dehors de l'utilisation des Services de l'Offre.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur la Livebox Pro, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur la Livebox Pro la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de la réception de la Livebox Pro et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de celle-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés à la Livebox Pro. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations de la Livebox Pro.

Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, en cas de vol, perte ou détérioration subie par la Livebox Pro.

5.1.3 Restitution de la Livebox Pro

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes, pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client doit restituer la Livebox Pro en bon état de fonctionnement et complète (y compris ses accessoires), soit en les restituant en boutique Orange, soit en points relais.

Lors de la remise ou à réception de la Livebox Pro, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective et des éventuelles réserves sur l'état de la Livebox pro.

En cas de non-restitution de la Livebox Pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire d'un montant de cent trente (130 €) euros HT.

En cas de retour de la Livebox Pro en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire indiqué pour les cas de non-restitution de la Livebox Pro (vu ci-dessus).

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

5.1.4 Entretien

L'entretien de la Livebox Pro dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques est assuré par Orange ; cette location inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre de la Livebox Pro à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice.

L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant la Livebox Pro soit retourné. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Plus d'information sur la Livebox Pro, ses modalités de fonctionnement et d'utilisation sur **www.orangepro.fr**.

5.2 Terminal mobile pour la Carte USIM

Pour pouvoir utiliser le service de téléphonie mobile, le Client doit disposer d'un terminal mobile et d'une carte compatibles.

Le Client est informé des règles de souscription suivantes : il est possible de souscrire à l'Offre sans acheter de terminal mobile si le Client en possède déjà un compatible avec l'Offre.

5.3 Installation

5.3.1 L'installation sur site de la Livebox pro

Le Client qui, pour la première fois, loue une Livebox Pro ou souscrit à l'Offre, bénéficie gratuitement d'une prestation d'installation sur site. Cette prestation d'installation sur site est réalisée sur demande du Client. La prestation d'installation sur site est multiposte (jusqu'à quatre (4) postes).

La prestation d'installation sur site sera effectuée aux heures ouvrables entre 8h00 et 18h00, du lundi au vendredi.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au service d'accès à Internet. Passé ce délai de trente (30) jours calendaires (suivant la prise d'abonnement), le Client n'aura plus droit à cette prestation d'installation à domicile.

Un délai minimum de douze (12) jours calendaires à compter de la date de la prise de rendez-vous est nécessaire pour pouvoir fixer une date d'installation.

Cette prestation d'installation est valable uniquement sur le matériel non installé en cas d'acquisition d'un nouveau modem.

Dans les autres cas, les conditions d'installation des présentes s'appliquent.

5.3.2 Installation par le Client des autres équipements spécifiques de l'Offre

Le Client effectue l'installation des Équipements sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants disponibles sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

5.3.3 Mise en service par Orange

Le délai de mise en service est au maximum de quinze (15) jours à compter de la date de souscription, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique conformément à l'article 4 des Conditions Générales de l'Abonnement (applicables aux professionnels). Les autres services associés à l'Offre (ex : présentation du nom, transfert d'appel...) sont activés lors de la souscription à ladite Offre, sous réserve que la ligne du client soit éligible et compatible à ces services.

Orange est fondée à facturer l'Offre à compter de la date de mise en service.

ARTICLE 6. ANNUAIRE

6.1 L'annuaire et le téléphone par internet

A) Inscription avec une catégorie professionnelle

Dans le cadre du service de téléphonie par Internet, les coordonnées du Client figurent gratuitement dans la localité d'installation de sa ligne téléphonique avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant notamment sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse d'installation.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne xDSL, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des Utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'Utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs mentionnés au présent article.

Le Client et/ou les Utilisateurs concernés garantissent Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données annuaire des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange et restent seuls responsables de ces informations.

B) L'inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange ainsi que les droits du Client au titre de l'annuaire universel figurent dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels à l'article 1.3.

6.2 L'annuaire et le téléphone mobile

Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre Utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord de celui-ci. Le Client a la possibilité de faire paraître dans les annuaires et services de renseignements les données suivantes : numéro mobile, nom, prénom ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom dans les annuaires et services de renseignements. Le Client peut ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune sauf dans le cas d'une adresse professionnelle. Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile (option anti-annuaire inversé).

Plus d'informations sur le fonctionnement des annuaires sur **www.orangepro.fr**. Se référer à l'article « Protection des données personnelles » pour le traitement des données personnelles.

ARTICLE 7. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIERS ÉLECTRONIQUES

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à « Orange Open pro » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Orange peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Ainsi le Client accepte expressément que toute demande formulée par Orange par courrier électronique à cette adresse principale lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif auxdites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'Orange. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Orange, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code civil c'est-à-dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité du Client et/ou des Utilisateurs

8.1.1 De manière générale

- Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.
- Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

- Le Client s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse ou de ses références bancaires.
- Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, dans le cas où les Services de l'Offre seraient utilisés par un mineur.
- Le Client effectue l'installation des Services de l'Offre et des Équipements y afférents sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation proposé au client ou dans les conditions générales d'utilisation des services disponibles sur **www.orangepro.fr**.
- Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation des Services de l'Offre.
- Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, ses différents codes et/ou Identifiants et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet, ou de piratage venant d'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou Identifiant à un tiers.
- Le Client s'engage à utiliser les Services de l'Offre conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée et abusive par le Client et les Utilisateurs, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;

- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle des communications illimitées ;
- l'utilisation d'un des Services de l'Offre à des fins autres que pour ses besoins propres (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures à l'entreprise) ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (avec le service « Mail to Fax ») ;
- l'utilisation simultanée du service de téléphonie par Internet sur une même ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages ou de communications, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation du service de téléphonie par Internet générant une consommation de communications supérieure à 24h. Le Client est informé que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins contraires aux lois, aux règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- l'utilisation des Services de l'Offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tels que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service par Internet vers toute plate-forme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client ;
- le non-respect de l'article 8.1.4 concernant les services illimités.

8.1.2 Concernant l'accès Internet

Le service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :
- qu'Orange n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit Orange contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils d'Orange. Orange, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. Orange propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques et des conditions d'utilisation disponibles sur **www.orangepro.fr** ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service internet et à tout service interconnecté ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox Pro installée, dans les conditions vues précédemment, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

8.1.3 Concernant le Service mobile

Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès au Réseau d'Orange, le Client s'engage à utiliser la Carte qui lui a été remise avec un terminal mobile compatible. Orange est matériellement et contractuellement indépendante du terminal GSM et/ou 3G et/ou 4G utilisé par le Client.

Le Client prend acte et accepte que le service d'internet mobile compris dans le forfait mobile de l'Offre interdise les usages voix sur IP, modem, Peer-to-Peer et streaming, newsgroups sauf mention contraire.

8.1.4 Concernant les services illimités

Lorsque le Client souscrit à un service comprenant des Communications illimitées, le type de Communications illimitées concernées est précisé dans la Fiche Tarifaire.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils utilisent des services illimités (appels, mail to fax, SMS, Internet…) ; et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

S'agissant du **service de téléphonie (classique et par internet)** le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :
- de 500 correspondants différents par mois de cycle de facturation/ligne et/ou ;
- de 24 heures par jour de communications par ligne et/ou ;
- de 3 heures de communications en continu (au-delà l'appel est coupé), et ce quelle que soit la destination ;

S'agissant du **Service mobile**, le comportement « raisonnable » s'entend par Ligne mobile :
- des **communications illimitées voix**, par un maximum :
  - de 3 heures de communications en continu (au-delà l'appel est coupé), et ce quelle que soit la destination ;
  - de 500 numéros mobiles de correspondants différents contactés par mois (cycle de facturation).
- des **communications illimitées data** par un maximum de :
  - 3 Go/mois de cycle de facturation pour le forfait mobile « 24/7 confort 4G », 10 Go/mois de cycle de facturation pour le forfait mobile « 24/7 premium 4G » et 15 Go/mois pour le forfait mobile « 24/7 international 4G » ;
- des **SMS/MMS en illimité** par un maximum : de 250 correspondants différents par mois (cycle de facturation) (hors SMS/MMS surtaxé, numéros courts).

Par ailleurs, **le Client et les Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse** telle que notamment :
- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications illimitées) ;
- l'association des cartes à toute solution de réacheminement de trafic, sauf accord express d'Orange ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, Orange se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article 16 des présentes.
En cas d'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (notamment revente des communications illimitées), Orange résiliera de plein droit et sans préavis le contrat d'abonnement du Client.

8.1.5 Autres obligations

- *Concernant le mode international* : il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale, car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.
- *Concernant la messagerie* : le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leur demande.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à « Orange Open pro » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

- *Concernant l'obligation légale du Client contre le piratage* : conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé*. »

Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.
En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.
Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut, par l'intermédiaire d'Orange, suspendre l'accès à Internet du Client.
Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.
En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des Utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle.

- *Concernant les cartes SIM/USIM remises par Orange au Client* :

dans le cadre du Service mobile
Le Client est responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire de son terminal mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client.

- *Concernant l'utilisation des codes confidentiels et Identifiants* : l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services de l'Offre est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.
En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.
Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.
Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.
Une seule connexion à la fois par Identifiant est autorisée.
Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du service en question par Orange, excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.
L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).
Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait à l'Offre est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur les Services de l'Offre.

8.2 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services de l'Offre. Le bon fonctionnement des Services de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation proposés au client ou dans les Conditions générales d'utilisation des services disponibles sur **www.orangepro.fr**. Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication en s'appuyant sur le Réseau.

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas l'être de manière continue et peuvent subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G est interrompu. De même, certaines zones couvertes par le réseau 4G peuvent ne pas l'être de manière continue et peuvent subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les échanges de données passent sur le réseau 3G ou GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 4G est interrompu. Avec le réseau 4G, les communications vocales transitent habituellement par le réseau 3G ou en cas d'indisponibilité, par le réseau GSM.
Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM en France métropolitaine, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. Dans cette hypothèse, les services rendus dans ces zones peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS. Lorsque les services sont fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

- Le Client est informé que l'utilisation des Services de l'Offre ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi Internet compatible (type Livebox). Le Client doit alors composer le 112.
- À l'exception de ceux dont elle est l'éditrice, Orange ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. Orange appelle l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.
- **La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants** :
  - en cas de contamination par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le service d'accès à Internet ;
  - non-respect des procédures d'installation ;
  - agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
  - dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
  - en cas de renvois activés par le Client (et ce, quelques soient les destinataires). Il est donc de la responsabilité du Client de recueillir l'accord préalable des destinataires de ses renvois ;
  - en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau wireless LAN avec le réseau wifi Orange (notamment liée à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau wireless LAN différents de ceux mis en place sur le Réseau) ;
  - en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » des Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicable aux professionnels (article 13) ;
  - en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
  - en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
  - en cas d'utilisation du service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
  - en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
  - en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du service fourni par Orange ;
  - en cas de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
  - concernant la qualité et/ou le coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
  - en cas de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance conclu par Orange France, sur lequel Orange s'appuie dans le cadre de l'Offre, à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association ;
  - quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences du détournement des Services de l'Offre par le Client.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation des Services de l'Offre. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.
- Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.
En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange. Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause.
La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et/ou réputation et perte de données.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident, le montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des neuf (9) derniers mois.
Toutefois, lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses listes d'abonnés relatives au service de téléphonie par internet ou mobile qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client, tous préjudices confondus, est limité à 765 euros TTC par Client. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnés à Orange.
En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange.
Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause.

ARTICLE 9. SAV PRO GARANTI

En cas de panne, Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident lors de l'appel du Client au Service Clients Orange.
Si le problème ne peut être résolu par téléphone, Orange, pour répondre rapidement aux besoins du Client, met en œuvre les moyens nécessaires afin de proposer au Client une solution adaptée au dysfonctionnement identifié. Le Client est informé que si la panne n'est pas directement imputable à Orange, un déplacement et/ou une intervention peut lui être facturé selon les tarifs en vigueur disponibles au 1016 ou auprès de son interlocuteur commercial habituel.
Ces différents dispositifs sont détaillés ci-dessous.

9.1 En cas de panne du service téléphonique fixe classique

- **Une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 8h pour le service téléphonique fixe classique**

Dans le cadre de l'Offre, Orange fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti pour le service téléphonique fixe classique en France métropolitaine en cas d'interruption totale dudit service. Le rétablissement ne pourra avoir lieu que si les causes à l'origine du dysfonctionnement le permettent.
Orange s'engage à rétablir le service téléphonique fixe classique dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation du dérangement au service d'assistance technique Orange ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, et les veilles de jour férié à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h.
En cas de non-respect du délai susmentionné, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire correspondant à un (1) mois d'abonnement (hors service mobile et option) par ligne concernée. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du 1er jour de retard constaté. De convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts. Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai de rétablissement n'est pas exclusivement imputable à Orange, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances imputables au Client, à des tiers et/ou à un cas de force majeure.
Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux jours suivant une migration sans changement de site.

- **Une continuité de service pour la ligne téléphonique fixe classique**

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que la ligne téléphonique fixe classique du Client est totalement interrompue et que le service téléphonique ne peut pas être rétabli immédiatement, Orange peut proposer au Client de faire suivre les appels reçus sur cette ligne située en France métropolitaine vers une autre ligne fixe ou mobile de son choix. Le numéro de la ligne destinataire des appels devra avoir un numéro qui se trouve également en France métropolitaine.
La continuité de service en cas de panne est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes, et elle ne pourra être mise en œuvre par Orange que si la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne téléphonique fixe classique du Client le permet.
Après accord du Client, Orange met en œuvre le service de secours et active immédiatement le reroutage des appels reçus sur la ligne téléphonique en dérangement vers une autre ligne dont le numéro est désigné par le Client. Le cas échéant, le Client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés s'il ne s'agit pas d'un numéro dont le Client a l'usage. Le Client fera sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent service et garantit en conséquence Orange contre toute action d'un tiers. En cas de réclamation d'un Client destinataire des appels transférés, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le Client accepte expressément.
La mise en œuvre de la continuité de service en cas de panne est entièrement réalisée par Orange :

- activation du service par Orange lors de la signalisation du dysfonctionnement ou dérangement de sa ligne téléphonique par le Client ;
- désactivation par Orange au rétablissement en fonctionnement correct de la ligne téléphonique du Client.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le Client pour recevoir les appels. En cas de nécessité, le Client peut demander à Orange de suspendre ou modifier temporairement les conditions de sélection permanente d'appel en vigueur sur sa ligne.
À l'issue des opérations techniques nécessaires au rétablissement de la ligne téléphonique fixe classique, le Service Clients désactive la continuité de service en cas de panne, et rétablit le fonctionnement correct de la ligne téléphonique y compris des conditions de sélection permanente d'appel telles que définies initialement au dérangement. Orange pourra en informer le Client par tous moyens appropriés.

Si dans son Offre, le Client dispose de plusieurs lignes, il ne pourra bénéficier de la continuité de service en cas de panne que pour une seule de ses lignes. Durant l'activation de la continuité de service pendant la panne, le Client aura la possibilité de demander une fois et une seule à changer le numéro destinataire des appels reroutés.
L'activation de la continuité de service ainsi que le reroutage des communications (vers un numéro fixe ou mobile, hors numéros courts et surtaxés, en France métropolitaine) ne donnent pas lieu à la facturation de coûts supplémentaires au Client.
En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.
Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité d'Orange ne puisse être engagée en cas de faute du Client, notamment, en cas d'erreur de manipulation du Client qui aboutirait à une désactivation intempestive, volontaire ou non, du reroutage des appels. De plus, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée lorsque le Client désigne un numéro destinataire des appels transférés erroné. En pareil cas, le prix des communications restera dû par le Client. Au titre de la présente continuité de service en cas de panne, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client est limité à une indemnité forfaitaire d'un montant maximum égal à cent cinquante (150) euros.
Cette prestation ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux (2) jours suivant une migration sans changement de site.

9.2 En cas de panne du service internet ou du service de téléphonie par internet

- **Une assistance sur site 8h**

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet délivré(s) en France métropolitaine est(sont) totalement interrompu(s) aux interfaces de sortie de la Livebox, et que le défaut se situe sur la partie privative du Client au-delà du Point de terminaison, Orange peut proposer une intervention sur site au Client.
L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement.
Orange s'engage à prendre un rendez-vous sur site dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation justifiant de la nécessité d'une intervention sur site au service d'assistance technique Orange ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, et les veilles de jour férié à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h.
L'intervention ne pourra avoir lieu que du lundi au samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).
En cas de non-respect du délai susmentionné, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire correspondant à un mois d'abonnement (hors service mobile et option).
Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du 1er jour de retard constaté. De convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts. Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai n'est pas exclusivement imputable à Orange, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances imputables au Client, à des tiers et/ou à un cas de force majeure.
La présente intervention ne couvre pas les éventuels travaux sur la desserte interne du Client ainsi que les dysfonctionnements ou pannes de câblage, et ne comprend pas l'échange de la Livebox. Lors de cette intervention, Orange diagnostique et répare, le cas échéant, les divers branchements nécessaires à l'installation, le paramétrage de la Livebox.
Le Client reconnaît et accepte qu'un déplacement lui sera facturé, dans les cas suivants :

- en cas d'absence du Client au rendez-vous fixé avec Orange ;
- lorsqu'Orange démontre que le dysfonctionnement provient d'un produit non fourni par Orange (notamment le poste de travail) ;
- si le Client refuse l'intervention du technicien Orange.

Le déplacement est alors facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prix Orange en vigueur.
Avant toute intervention, le Client garantit à Orange d'avoir procédé à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble de ses données, logiciels et autres, et reconnaît en tout état de cause qu'Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences sur ses données en l'absence de sauvegarde.
Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux jours suivant une migration sans changement de site. Elle ne couvre en aucun cas le service de la TV d'Orange.

- **Une continuité de service pour la ligne téléphonique par internet**

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que la ligne téléphonique par internet du Client est totalement interrompue et que le service téléphonique ne peut pas être rétabli immédiatement, Orange peut proposer au Client de faire suivre les appels reçus sur cette ligne située en France métropolitaine vers une autre ligne fixe ou mobile de son choix. Le numéro de la ligne destinataire des appels devra avoir un numéro qui se trouve également en France métropolitaine.
L'activation de la continuité de service ainsi que le reroutage des communications (vers un numéro fixe ou mobile, hors numéros courts et surtaxés, en France métropolitaine) ne donnent pas lieu à la facturation de coûts supplémentaires au Client.
Le Client est informé qu'Orange se réserve le droit de lui demander de justifier de son identité et de son habilitation avant d'activer la continuité de service pour la ligne de téléphone par internet.
La continuité de service pour la ligne téléphonique par internet est soumise aux mêmes conditions que celles qui régissent la continuité de service pour la ligne fixe classique énoncées à l'article 9.1 des présentes.

9.3 En cas de panne des Equipements fournis par Orange

- **Échange de Livebox pro louée et autres équipements loués**

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'une panne de la Livebox pro louée et que celle-ci doit être échangée, le Client a la possibilité :

- de procéder à l'échange immédiat de sa Livebox dans les boutiques Orange ;

- de bénéficier d'une livraison express sur site en France continentale (France métropolitaine hors îles). Détails des plages horaires de livraison sur **www.orangepro.fr**.

Dans tous les cas, l'échange sera effectué contre remise de la Livebox pro défectueuse. Le Client pourra solliciter l'assistance technique par téléphone pour procéder à la réinstallation de sa Livebox.

En cas de dysfonctionnement d'Équipements loués dans le cadre de l'Offre autre que la Livebox, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone.

En cas de restitution des Equipements incomplets et/ou endommagés, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire dont le montant précisé sur la Fiche Tarifaire variera selon l'équipement concerné.

- **Les équipements vendus**

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par Orange, la garantie du constructeur sera appliquée sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement, et que le dysfonctionnement soit couvert par la garantie.

Dans le cadre de l'Offre, le Client bénéficie également d'une assurance casse, vol, oxydation et d'un échange en cas de panne de son mobile.

Le forfait mobile bloqué n'inclut pas les prestations d'assurance casse, vol, oxydation. Seul le SAV Echange Express est appliqué en cas de panne sur le terminal mobile associé au forfait mobile bloqué.

9.4 Assurance mobile et Garantie Echange Express en cas de panne

- **Assurance mobile en cas de Casse et de Vol**

Au titre de l'assurance mobile, la valeur de remplacement ne pourra être supérieure à la valeur d'achat du terminal mobile TTC. Assurance soumise à conditions. Nombre de sinistres limité. Détails dans les Conditions spécifiques de l'assurance casse et vol du mobile disponibles sur **www.orangepro.fr**.

- **Échange express du mobile en cas de panne**

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique, Orange s'engage à effectuer exclusivement pendant la durée de la garantie constructeur (2 ans) et si la panne est couverte par ladite garantie, un échange standard sur site ou en point relais (hors week-end et jours fériés) du terminal mobile défectueux acquis dans le cadre de l'Offre (mobile et batterie) par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente en France métropolitaine continentale (hors île) exclusivement sous réserve de remise par le Client du terminal mobile défectueux au coursier ou au point relais selon l'option choisie par le Client. Le Client sera livré sur site et en point relais dès le lendemain pour tout appel effectué vers le Service Clients du lundi au vendredi (hors jours fériés) avant 17h. Le SAV échange express s'applique à l'ensemble des Terminaux de la gamme Orange Open pro, à l'exclusion de la gamme des terminaux Apple®. Les terminaux Apple® bénéficient d'une garantie constructeur d'une durée de douze (12) mois. Durant cette période de garantie, le SAV est pris en charge par le constructeur Apple®.

ARTICLE 10. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

Orange informe les Clients du niveau de qualité du service d'accès à Internet. Ce niveau est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel. Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites sur **www.orangepro.fr**.

En cas de non-atteinte de ces niveaux de qualité du service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement du montant de son abonnement à l'Offre au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Clients en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

ARTICLE 11. RENOUVELLEMENT DE TERMINAL MOBILE

Le Client dispose d'un programme de renouvellement de son terminal mobile dans le cadre de son Offre. Les conditions de ce programme sont décrites dans les conditions spécifiques « Renouvellement de terminal » disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

ARTICLE 12. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications d'Orange constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du Client, figurent les communications entrant dans le cadre de l'Offre et la consommation due au titre du mois de communications de l'Offre.

Le Client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour cette Offre.

ARTICLE 13. TARIFS

13.1 Structure des tarifs

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre de l'Offre est détaillé sur la Fiche Tarifaire, et se décompose de la manière suivante :

13.1.1 Généralités

Les frais du premier mois d'abonnement à l'Offre sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le service concerné disponibles sur **www.orangepro.fr**. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, Orange lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au service. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 09 à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international passées en dehors et au-delà des forfaits. Les tarifs applicables sont disponibles sur **www.orangepro.fr**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés aux communications de la ligne analogique effectuées avec le service Accès Voyageur à la Carte ;
- plus généralement les frais liés aux Communications (voix, data, fax, SMS, MMS…) passées en dehors et au-delà du forfait ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu.

Les usages en mode modem sont facturés au Client en dehors de l'Offre.

13.1.2 Montant forfaitaire mensuel

Par dérogation aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels, l'Offre donne lieu au versement par le Client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service de l'Offre et dont le montant est précisé sur la Fiche Tarifaire. Ce montant forfaitaire mensuel inclut, outre l'accès au Réseau et au service téléphonique définis aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels, l'ensemble des services indiqués à l'article 3 des présentes.

Lorsque l'Offre est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'Offre par Orange et la date de fin de la période de facturation en cours.

13.1.3 Prix des communications

Se référer à la Fiche Tarifaire.

13.2 Modifications dans les tarifs

Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution des Conditions spécifiques et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article « Modification des conditions spécifiques » des présentes.

13.3 Facturation et conditions de paiement

13.3.1 Facturation

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce service.

Les Communications au-delà et en dehors des forfaits décrits notamment à l'article 3.1.4 des présentes Conditions Spécifiques donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

Dès lors que le Client souscrit à une Offre, le mode de facturation mensuel s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'Offre souscrite par le Client.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture au Client une somme forfaitaire (disponible sur **www.orange pro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).

Orange pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

Plus d'informations sur la facturation dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels disponibles sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

13.3.2 Conditions de paiement

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède cent (100) € TTC. Orange pourra procéder à la suspension du service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant en vigueur est disponible sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

En outre, Orange se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Orange du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

Conformément aux dispositions du Code de Commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros de frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

ARTICLE 14. MODIFICATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Orange peut être amenée à procéder à des modifications des tarifs, du contenu de l'offre ou des caractéristiques des services. Le Client sera informé de toute modification le concernant au plus tard huit (8) jours avant son entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au contrat en cours d'exécution.

En cas de modification substantielle (notamment en cas de hausse des prix), le Client peut, par dérogation à l'article 16 des présentes, résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans frais, sans pénalités et sans droit à dédommagement, dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information au client de la modification.

Pour résilier de plein droit, le Client devra alors démontrer que les éléments modifiés étaient déterminants et essentiels dans sa souscription à l'Offre.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du service de téléphone pro par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

ARTICLE 15. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat « Orange Open pro » est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Spécifiques par Orange pour une durée indéterminée avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois à compter de la date de souscription par le Client, et ce par dérogation aux dispositions de l'article 3 des Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels. La durée de cette période minimale peut être supérieure, suivant les dispositions figurant sur la Fiche Tarifaire et sur le formulaire d'abonnement du Client.

Dans l'hypothèse où le Client souscrit plusieurs lignes mobiles, simultanément ou non, il est précisé que ces lignes sont gérées indépendamment les unes des autres. Une ligne qui serait souscrite postérieurement à la souscription de l'Offre verra sa période d'engagement courir à compter de sa propre date de souscription. La durée d'engagement minimum applicable à la Ligne mobile sera identique à celle de l'Offre.

ARTICLE 16. SUSPENSION/RÉSILIATIONS DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation. Conformément à l'article L.44-1 du Code des Postes et des Communications Électroniques le Client pourra continuer pour une durée de 6 mois à compter de la résiliation de son Service à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique qui lui a été attribuée par Orange dans le cadre de son offre.

16.1 Suspension/Résiliation des Conditions Spécifiques par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension d'un ou des services de l'Offre pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit l'Offre, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Équipements du Réseau nécessaires à la fourniture d'un des Services de l'Offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette (code de conduite des utilisateurs Internet disponible sur **www.orangepro.fr**) ou fait un usage du service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange ;
- en cas d'utilisation abusive du service de téléphonie par Internet telle que décrite à l'article « Service de téléphonie par Internet ».

Enfin, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation d'un des services de l'Offre sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive d'un des Services de l'Offre notamment en cas d'utilisation d'un des Services de l'Offre par de multiples Utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le Réseau conformément au guide d'utilisation et aux présentes conditions.

Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, sans que cette résiliation n'ouvre droit à quelconque indemnité vis-à-vis du Client.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant.

L'Offre ou les Services de l'Offre pourront être également suspendus dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues aux présentes Conditions Spécifiques, aux Conditions Générales d'utilisation des services de l'Offre et aux Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels d'Orange.

Cette suspension peut concerner indifféremment l'ensemble des Lignes mobiles détenues dans le cadre de l'Offre.

Pour des raisons impératives de sécurité, Orange peut soit suspendre la ou les lignes avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement (notamment lorsque des usages excessifs sont observés). Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ou ses lignes est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.
Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du service. Le service sera suspendu si le Client utilise un Terminal mobile déclaré volé.
En cas de déménagement du Client, Orange pourra procéder au déménagement de l'Offre uniquement si celle-ci est encore commercialisée. Dans le cas contraire, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

16.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le Client

Le Client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par écrit par courrier recommandé avec demande d'avis de réception par le client auprès d'Orange.
La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel Orange réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux.
En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'Offre prévu à l'article « Tarifs » des présentes Conditions Spécifiques est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'Offre par Orange.
Dans le cas de résiliation anticipée de l'Offre pendant la période minimale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.
Dans l'hypothèse où le Client serait encore engagé sur ses Lignes mobiles supplémentaires, le Client sera redevable des mensualités des Lignes mobiles dues pour la période restant à courir.
Le Client peut résilier son Offre sans frais à tout moment pour motif légitime tel que :

- faillite, redressement judiciaire du Client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, Orange facturera au Client des frais de mise en service sur le service d'accès à Internet (tarifs en vigueur disponibles sur **www.orangepro.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).
Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.
Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.orangepro.fr**.

16.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client.
En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'Offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'Offre par Orange.
La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services de l'Offre tels que définis à l'article « Contenu de l'Offre » des présentes, à l'exception de l'abonnement au service téléphonique. La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique applicable aux professionnels auxquelles le Client reste soumis. Si le Client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le Client doit résilier expressément et séparément les Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels auxquelles il a souscrit. En revanche, la résiliation de l'abonnement au service téléphonique entraîne la résiliation automatique des présentes Conditions Spécifiques.
La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne le retour automatique à la facturation prévue dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.
Si l'une des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 17. PORTABILITÉ SORTANTE DU DERNIER NUMÉRO DE LA LIGNE MOBILE OU/ET PORTABILITÉ DU NUMÉRO DE LA LIGNE ANALOGIQUE ET DE LA LIGNE INTERNET ET CONSERVATION DE LA/LES LIGNE(S) MOBILE(S)

17.1 Portabilité sortante du dernier numéro de la Ligne mobile du Client présent dans son Offre

En cas de demande de portabilité sortante du dernier numéro de la Ligne mobile du Client présent dans son Offre, le contrat d'abonnement de l'Offre sera poursuivi temporairement pour les seuls services de téléphonie fixe et d'accès Internet haut débit, et le Client ne sera plus facturé de sa ligne mobile.
En effet, Orange Open pro est une offre de convergence fixe-internet-mobile qui n'est pas commercialisée sans le service mobile. Par conséquent, en cas de portabilité sortante de la dernière ligne mobile présente dans l'Offre, l'Offre est résiliée. Toutefois, afin que soit assurée la continuité des services de téléphonie fixe et d'accès à l'internet, le Client peut accepter une autre offre de la gamme haut débit pro.
À cette fin, le Client recevra un courrier d'Orange lui proposant une offre de remplacement. Si le Client ne souhaite pas bénéficier de cette offre de remplacement, il devra impérativement résilier son Offre par lettre avec demande d'avis de réception avant l'expiration du délai qui lui sera indiqué dans le courrier, à défaut il sera migré automatiquement sur l'offre de remplacement.

Dans le cas où la demande de portabilité du Client interviendrait avant la fin de la période minimale d'engagement de son Offre, le Client sera redevable des mensualités restant dues pour résiliation anticipée correspondant à sa ligne mobile. De la même manière, si la demande de résiliation pour ne pas bénéficier de l'offre de remplacement intervient avant la fin de la période minimale d'engagement restant à courir sur son Offre, le Client sera redevable des mensualités correspondant aux services de téléphonie fixe et d'accès à l'internet qui restent dues au titre de la résiliation anticipée.

17.2 Portabilité du numéro de la Ligne analogique et de la Ligne internet

Le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité des demandes de portabilité, ainsi que des conséquences de ses demandes dans l'annexe relative à la Portabilité des numéros fixes.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en oeuvre de la demande de portabilité entrante auprès de son opérateur.

Le Client est informé que sa demande de Portabilité sortante du numéro, hors cas éventuel de portabilité partielle, vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès d'Orange en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

Le Client est informé que la demande de portabilité sortante de son numéro de téléphone de la ligne par internet n'entraîne pas la résiliation automatique de la ligne analogique associée à la présente offre.

Dans le cas où la demande de portabilité du Client interviendrait avant la fin de la période minimale d'engagement de son Offre, le Client sera redevable des mensualités restant dues pour résiliation anticipée correspondant à la/les ligne(s) portée(s).

17.3 Conservation de la/les ligne(s) mobile(s)

Le Client est informé que la demande de portabilité sortante du numéro de la ligne analogique et/ou de la ligne internet n'entraine pas la résiliation automatique de la ou les ligne(s) mobile(s) associée(s) à la présente Offre. Toutefois, sauf demande de résiliation avec ou sans demande de portabilité sortante de la ou des ligne(s) mobile(s) restante, celle(s)-ci sera(ont) basculée(s) sur une/des offre(s) de remplacement comprenant uniquement des services mobiles. Orange Open pro étant une offre de convergence fixe-internet-mobile qui n'est pas commercialisée sans le service fixe-internet, l'Offre sera donc résiliée après basculement sur l'offre de remplacement mentionnée ci-dessus.

Le Client sera informé par Orange de l'offre de remplacement concernée.

ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de sa relation contractuelle avec le Client, Orange peut collecter des données le concernant et notamment des données à caractère personnel (ex. : prénom.nom@société.com). Ces données sont traitées conformément à la loi en vigueur.

Orange peut utiliser lesdites données aux fins suivantes et par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique :

- transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes ;
- utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, en vue de développer et de commercialiser des produits et services ;
- communication de ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités ;
- communication à des partenaires pour des opérations commerciales ou portant sur la communication des offres Orange ;
- utilisation à des fins statistiques. Dans le cas où ces données seraient mises à disposition de partenaires aux mêmes fins, ces dernières seront préalablement anonymisées de manière irréversible.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Il dispose donc de la faculté de s'opposer à l'utilisation desdites données par simple appel au Service Clients, hors cas où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son service d'accès Internet et à son abonnement à l'Offre, l'adresse mail du Client étant le moyen de communication entre Orange et son Client.

En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, Orange communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique du Client. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

En situation d'itinérance internationale, la conservation, le traitement et le transfert des données de communication du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur au sein de l'Union Européenne.

Les informations recueillies dans le cadre de la portabilité du numéro mobile, font l'objet d'un transfert vers le groupement économique EGP, regroupant les opérateurs de communications électroniques. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition sont indiquées sur **http://www.portabilite.org**.

Orange peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Enfin, Orange informe le Client qu'elle conservera les données à caractère personnel pendant un délai de deux (2) ans à compter de la résiliation de son Offre. Le Client peut s'opposer à cette conservation en en informant le Service Clients.

ARTICLE 19. OPTION TOTALE TV

L’option Totale TV valable en France métropolitaine est un forfait mensuel permettant de consulter et naviguer sur les soixante (60) chaînes de télévision accessibles sur le Portail Orange World, ainsi que toutes les vidéos accessibles et/ou à télécharger sur le Portail Orange World. Pour les Clients disposant d’Orange Open pro avec le forfait mobile « 24/7 confort 4G », « 24/7 premium 4G », ou « 24/7 international 4G » le service est inclus dans leur forfait mobile. Disponible sur le réseau d’Orange GPRS/3G+/3G/EDGE H+ ou 4G selon le forfait mobile souscrit, sous réserve d’un Terminal mobile et d’une Carte compatibles. Liste des chaînes disponible sur **www.orange.fr** et susceptible d’évolution. Accessible à partir d’un mobile permettant d’émettre et de recevoir des communications WAP. Ne sont pas compris les autres contenus et vidéos payants et présentés comme tels lors de la navigation sur les services de l’univers TV du Portail Orange World. L’application « Orange TV player » n’est pas fournie au titre de l’option Totale TV. Mise en service de l’option Totale TV dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures suivant la souscription à l’option. Pour garantir une qualité de service optimale sur son réseau, Orange pourra limiter le débit au-delà d’un usage raisonnable de 500 Mo/mois jusqu’à la date de facturation. Usages en France métropolitaine. Les communications initiées hors France métropolitaine sont exclues de l’option, l’accès au service vous sera facturé au tarif des connexions internet depuis l’étranger. Les Clients non abonnés à l’option Totale TV, se verront bloquer l’accès au service et ne pourront pas visualiser les soixante (60) chaînes disponibles via le Portail Orange World. Cette option n’est pas compatible avec le forfait mobile bloqué.

ARTICLE 20. ACCÈS AU RÉSEAU WIFI PUBLIC D’ORANGE EN MODE NOMADISME

Dans le cadre de son Offre, le Client pourra accéder, sans frais supplémentaire, au Réseau wifii public d’Orange en mode nomadisme, en utilisant n’importe quel appareil compatible WiFi (ordinateur, tablette, téléphone mobile…) sous réserve de respecter les conditions d’accès et d’utilisation énoncées ci-dessous.

20.1 Conditions d’accès et d’utilisation

Afin d’accéder au Réseau wifi public d’Orange en mode nomadisme, le Client devra :

- activer le WiFi de son appareil ;
- sélectionner le nom du réseau wifi « Orange » parmi la liste des réseaux WiFi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion WiFi de l’appareil utilisé ;
- lancer le navigateur Internet, la page d’accueil WiFi d’Orange s’affichera automatiquement ;
- saisir impérativement les identifiants d’une de ses boîtes aux lettres électroniques de la Messagerie Pro (une adresse de messagerie Orange et le mot de passe associé (exemple : prénom.nom@ orange.fr), dans la zone de connexion au réseau wifi d’Orange.

Dans le cadre de son Offre, le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres de messagerie pro Orange. Il est possible de se connecter au Réseau wifi public d’Orange en mode nomadisme via chacun de ces identifiants de Messagerie Pro, sous réserve d’une seule connexion à la fois.

Le Client ou tout utilisateur du Réseau wifi public d’Orange reconnaît que l’utilisation des logiciels Peer-to-Peer et les protocoles de téléphonie sur IP ne sont pas autorisés sur le Réseau wifi public d’Orange, et s’engage plus généralement à respecter l’ensemble des dispositions énoncées aux présentes concernant l’usage de l’internet.

En cas de non-respect des présentes, Orange pourra suspendre et/ou résilier tout ou partie de l’Offre dans les conditions énoncées aux articles « Suspension/Résiliations».

20.2 Qualité de service et sécurité et confidentialité des données

Orange n’est pas en mesure de garantir le respect d’une quelconque qualité de service lorsque le Client se connecte à Internet via le Réseau wifi public d’Orange.

Le Client ou l’utilisateur du Réseau wifi public d’Orange reconnaît être informé que le niveau de protection des données transmises par voie radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés…) et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalités introduits par Orange.

Les communications effectuées via le Réseau wifi public d’Orange présentent en principe le même niveau de sécurité que les communications Internet Standard.

Orange ne répond pas du fonctionnement de logiciels tiers de sécurité, que le Client ou l’utilisateur pourrait installer de lui-même pour augmenter son niveau de sécurité sur ses équipements.

Une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes passives sur Internet ne peut être garantie (en raison de l’état de l’art). Orange décline toute responsabilité concernant de tels événements.

Le Client ou l’utilisateur reconnaît être informé que l’intégrité, l’authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit...) qu’il souhaite échanger sur le réseau Internet doivent faire l’objet d’une vigilance particulière.

Le Client ou l’utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

20.3 Responsabilité

Il est rappelé que les Identifiants sont personnels et confidentiels et qu’ils ne peuvent être divulgués sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou vol, Orange devra en être informée dans les meilleurs délais afin qu’elle puisse les annuler.

Toute utilisation effectuée à partir des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client sera seul responsable de l’usage du Réseau wifi public d’Orange effectué via ses Identifiants.

Les utilisateurs se connectant au Réseau wifi public d’Orange à travers l’accès du Client sont responsables de leur propre usage.

20.4 Cookies

Il peut arriver que certains fichiers, appelés « cookies », soient enregistrés sur l’ordinateur du Client lorsque ce dernier utilise le Réseau wifi public d’Orange en nomadisme. Ces fichiers facilitent la navigation pour le Client et permettent à Orange d’offrir une meilleure qualité de service. En effet, les cookies mémorisent les données du Client pour que ce dernier n’ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures. Le Client a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer de son disque dur. L’attention du Client est attirée toutefois sur le fait que certains services proposés à travers la fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s’il refuse les cookies. Si le Client souhaite être systématiquement informé de l’installation d’un cookie (via message d’avertissement) ou empêcher l’enregistrement d’un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur Internet en conséquence.

ANNEXE 1 - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- **Numéro fixe** : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- **Numéro fixe en quarantaine** : numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Numéro réservé** : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- **Opérateur attributaire** : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur fixe : désigne** l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- **Opérateur receveur** : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- **Portage du numéro** : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portabilité Partielle** : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélémy.
Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.
Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.
Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à Orange

2.1.1 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.
2.1.2 Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur ;
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage ;

- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée) ;
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur ;
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :
- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande,
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange,
- portabilité du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par Orange au nom du Client notamment dans les cas suivants :
- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept (7) jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2. ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

2.5.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

2.5.2 Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

2.5.3 Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,5 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'un (1) mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report du Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d'Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

À compter du 1er juillet 2015, sur demande du Client faite depuis de son Espace Client Professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à L'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;
- Le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4 Modification du Service

3.4.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

3.4.2 Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectuée avant la date de Portage du numéro fixe.

3.5 Conséquences du portage

3.5.1 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro fixe, au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéros du Client entraine la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.

ANNEXE 2 - Portabilité des numéros mobiles

1. PORTABILITÉ ENTRANTE DES NUMÉROS MOBILES

- *Abonné* : désigne le Client sollicitant auprès de l'OPR la conservation de son ou ses numéros mobiles, et le mandatant afin de faire résilier le contrat souscrit auprès de l'OPD.
- *Opérateur Mobile* : désigne la personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles métropolitains ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- *OPR* : désigne l'Opérateur Receveur - Opérateur Mobile que l'Abonné mandate afin que le numéro mobile associé au contrat de service de téléphonie mobile qu'il résilie auprès de l'OPD soit porté.
- *OPD* : désigne l'Opérateur Donneur - Opérateur Mobile à qui l'OPR, mandaté en cela par l'Abonné, demande le portage d'un numéro mobile associé à un contrat de service de téléphonie mobile dont il demande également la résiliation à l'OPD pour l'utiliser sur le réseau d'un autre Opérateur Mobile.
- *PNM - Portabilité du numéro Mobile* : désigne le droit pour un Abonné, lorsqu'il change d'Opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel Opérateur Mobile.
- *Portabilité entrante* : désigne l'opération qui, associée à la souscription d'un forfait mobile dans le cadre d'une l'Offre Open pro auprès d'Orange permet à l'Abonné d'un autre Opérateur Mobile métropolitain de transférer l'usage d'un numéro mobile affecté par cet opérateur vers l'opérateur Orange. La portabilité n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant l'Abonné à l'autre Opérateur Mobile métropolitain ni la reprise par Orange des obligations qui incombent à cet autre opérateur au titre dudit contrat.
- *Portage du numéro* : désigne l'opération par laquelle l'OPD désactive le numéro dans son système d'information et l'OPR active le même numéro dans son propre système d'information en prenant acte de ce transfert.
- *Numéro mobile actif* : désigne tout numéro mobile affecté à un Abonné, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'Abonné.
- *Numéro mobile inactif* : désigne tout numéro mobile qui n'est pas un Numéro mobile actif.
- *Relevé d'identité opérateur (« RIO »)* : désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur Mobile à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la Portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter la procédure applicable en cas de portage d'un numéro mobile d'un OPD vers le réseau d'Orange.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION D'UN FORFAIT MOBILE DANS LE CADRE D'UNE OFFRE OPEN PRO AVEC PORTABILITÉ ENTRANTE

2.1 Toute demande de conservation du numéro mobile adressée par l'Abonné à l'OPR dans le cadre de son Offre Open pro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Dans ce cadre, l'Abonné donne mandat à l'OPR qui l'accepte, pour effectuer les opérations de portage du ou des numéros et résilier le contrat qui le lie à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.
2.2 À cette fin, l'Abonné fournit à l'OPR, sous sa responsabilité exclusive, l'ensemble des informations nécessaires à sa demande, et notamment le RIO qu'il se sera procuré auprès de l'OPD qui le met à sa disposition, sous format électronique ou format papier.
2.3 Cette demande ne peut être qu'accessoire à la souscription d'un Contrat. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'Abonné à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Cette résiliation est conditionnée au Portage effectif du numéro.
2.4 L'OPR s'assure de la capacité de l'Abonné à exercer son droit à conserver un numéro mobile. Avant d'accepter la demande, il informe l'Abonné des conséquences du Portage effectif du numéro et de la possible inéligibilité de sa demande. Il informe également l'Abonné de la date prévue pour le Portage effectif du numéro. Si l'OPD informe l'OPR que la demande est inéligible, celui-ci en informe l'Abonné dans les meilleurs délais par tous moyens.
2.5 Dans l'éventualité où l'Abonné mandate un autre OPR afin de procéder à la résiliation de son contrat et à la portabilité du même numéro mobile que celui faisant l'objet de la demande de Portabilité entrante effectuée auprès d'Orange, cette demande est susceptible de ne pas aboutir et la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à ce titre.
2.6 Les frais éventuellement applicables à la Portabilité entrante figurent dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

ARTICLE 3. DATE DE CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DU FORFAIT MOBILE OPEN PRO AVEC PORTABILITÉ ENTRANTE

Le forfait mobile open pro prend effet à compter de sa souscription. Toutefois, seule la Date de Mise en Service de la Ligne entraînera la facturation.
L'abonnement au Service Mobile comporte l'usage du numéro ayant fait l'objet du portage, sauf cas d'annulation visé ci-dessous.

ARTICLE 4. INÉLIGIBILITÉ DE LA DEMANDE DE CONSERVATION DU NUMÉRO

L'OPR ne peut refuser la demande de l'Abonné de conservation du numéro que dans les cas suivants :

- Incapacité de l'Abonné : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- Demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le ou les numéros mobile(s) objet(s) de la demande et le ou les RIO correspondant(s) ;
- Numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

ARTICLE 5. DATE DE PORTAGE

5.1 À compter de la réception par Orange de la demande complète de souscription au forfait mobile Open pro, assortie de l'ensemble des pièces et éléments requis, le portage intervient dans un délai de 3 jours ouvrables, sous réserve de la disponibilité de l'accès et sauf demande expresse de l'Abonné d'une date de portabilité ultérieure. Il est précisé qu'un délai de 3 jours ouvrés est prévu pour la réception de la Carte.

En cas de retard de portage d'une ligne mobile, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à cinq (5) euros par jour de retard, dans la limite de cent-cinquante (150) euros. Pour demander l'application de cette pénalité, l'Abonné doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour du portage effectif. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de portage résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de portage, (b) d'une demande de report du portage émanant de l'Abonné, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les conditions contractuelles ci-dessus.

5.2 Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient à l'Abonné de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

ARTICLE 6. FOURNITURE DE LA CARTE PAR ORANGE

6.1 Orange informera l'Abonné des manipulations à effectuer le jour du portage, et des moyens à mettre en œuvre afin que le changement d'opérateur se fasse, dans la mesure du possible, dans les meilleures conditions.

6.2 L'Abonné s'engage à procéder au changement de la carte SIM au profit d'une Carte remise par Orange, le jour du portage.

ARTICLE 7. ANNULATION DE LA DEMANDE DE PORTABILITÉ ENTRANTE

7.1 À la demande de l'Abonné, seul l'OPR peut annuler une demande de portabilité auprès de l'OPD au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue de Portage du numéro. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat entre le Client et l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est également annulée.

7.2 Tout forfait mobile Open pro souscrit avec une demande de Portabilité entrante résilié par l'Abonné entre sa date de prise d'effet définie ci-dessus et la fin de la période initiale d'abonnement entraîne l'application des dispositions de l'article « Résiliation » des conditions contractuelles ci-dessus.

7.3 L'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ni d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange. Le Client demeure dans ce cas engagé au titre du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange.

7.4 En cas d'annulation d'une demande de Portabilité entrante, Orange met à disposition de l'Abonné à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la Date de Mise en Service de la Ligne.

ARTICLE 8. INFORMATIONS RELATIVES À LA PORTABILITÉ ENTRANTE

Avant d'accepter la demande de conservation du numéro, l'Abonné est informé des modalités suivantes relatives à sa demande de portage :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro porté doit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de son OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, et cette résiliation prend effet avec le Portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

9.1 Orange est, et demeure en tout état de cause, étrangère aux relations entre l'Abonné et son précédent opérateur. Par conséquent, il appartient à l'Abonné de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le transfert à Orange du numéro mobile mis à la disposition de l'Abonné.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de fautes, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables à l'Abonné ou à son précédent opérateur qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le transfert à Orange du numéro mobile mis à sa disposition par son précédent opérateur.

9.2 Orange ne peut être tenue responsable :

- pour tout dommage subi par l'Abonné suite à la résiliation de son contrat avec l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté ;

- pour tout dommage subi par l'Abonné suite à la perte de services fournis par l'OPD, et qui ne sont pas proposés par Orange ;
- des risques éventuels d'interruption de service le jour du portage en cas de défaillance liée aux services spéciaux dans le cadre du portage (liée à SMS X 25 et à SMS internet notamment). A cet égard, une interruption de service de 4h maximum peut intervenir.

De façon générale, le portage est conditionné par le fait que le numéro soit actif chez l'OPD le jour de l'opération de portage. Si tel n'était pas le cas, ou en cas de résiliation d'office du contrat liant l'Abonné à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, ou d'obstacles techniques indépendants de la volonté d'Orange, cette dernière ne pourrait en être tenue responsable.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'Abonné reconnaît expressément et accepte que :

- Le portage ne vise que l'usage d'un numéro mobile, à l'exception des services associés à la prestation de l'OPD, Orange conservant toute latitude à cet égard.
- Le portage d'un numéro engendrera la perte du forfait d'appels lié à ce numéro éventuellement restant dans le cadre du contrat le liant à l'OPD, Orange n'ayant aucune obligation de reprendre ce forfait résiduel ni de le lui rembourser.
- Il demeure intégralement et seul responsable des conséquences, quelles qu'elles soient, liées à la résiliation du contrat le liant à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

ARTICLE 11. DONNÉES RECUEILLIES

Les informations relatives à l'Abonné recueillies par Orange dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, RIO...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'Intérêt Economique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles, et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros.

Les informations concernant l'Abonné transmises par Orange au GIE EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange, en justifiant de son identité. Les modalités d'exercice de ce droit sont indiquées sur **http://www.portabilite.org/**.

2 - PORTABILITÉ SORTANTE DES NUMÉROS MOBILES

- *Opérateur Mobile* : désigne la personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles métropolitains ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- *OPR* : désigne l'Opérateur Receveur - Opérateur Mobile auquel que le Client mandate afin que le numéro mobile associé au contrat de service qu'il résilie auprès de l'OPD soit porté.
- *OPD* : désigne l'Opérateur Donneur - Opérateur Mobile à qui l'OPR, mandaté en cela par le Client, demande le portage d'un numéro mobile associé à un contrat de service de téléphonie mobile dont il demande également la résiliation à l'OPD pour l'utiliser sur le réseau d'un autre Opérateur Mobile.
- *PNM - Portabilité du Numéro Mobile* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel Opérateur mobile.
- *Portage du numéro* : désigne l'opération par laquelle l'OPD désactive le numéro dans son système d'information et l'OPR active le même numéro dans son propre système d'information en prenant acte de ce transfert.
- *Numéro mobile actif* : désigne tout numéro mobile affecté à un Client, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande du Client.
- *Numéro mobile inactif* : désigne tout numéro mobile qui n'est pas un Numéro mobile actif.
- *Relevé d'identité opérateur (« RIO »)* : désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur mobile à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.
- *Portabilité* sortante : désigne l'opération qui permet au Client d'un forfait mobile dans le cadre de l'Offre Open pro de transférer l'usage du numéro de mobile mis à sa disposition par Orange vers un autre Opérateur mobile métropolitain. La Portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur mobile métropolitain du forfait mobile liant Orange au Client ni la reprise par cet autre opérateur des obligations qui incombent à Orange au titre dudit forfait.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter la procédure applicable en cas de portage d'un numéro mobile du réseau d'Orange vers le réseau d'un autre Opérateur Mobile, l'OPR.

ARTICLE 2. DEMANDE ET ANNULATION D'UNE PORTABILITÉ SORTANTE

2.1 Toute demande de conservation du numéro mobile est adressée par le Client à l'OPR, sous sa responsabilité et dans les formes définies par ce dernier. Elle vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Dans ce cadre, le Client donne mandat à l'OPR, sous sa responsabilité, pour effectuer les opérations de portage du numéro et résilier le contrat qui le lie à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

2.2 Afin de disposer du RIO, le Client peut l'obtenir sur simple demande auprès de son Service Clients. Il est rappelé que seul le Client est habilité à demander le RIO et une portabilité sortante. Un utilisateur ne peut effectuer ces opérations sauf autorisation expresse et écrite du Client.

2.3 La résiliation du contrat liant le Client à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est expressément conditionnée au Portage effectif de ce numéro, sous réserve de vérification par l'OPR et sous sa seule responsabilité, de la capacité du Client à porter ce numéro mobile, et/ou de la complétude et de l'exactitude de sa demande. A cet égard, l'OPR assume seul la responsabilité de l'ensemble des procédures administratives relatives à la PNM. Il appartient à l'OPR d'indiquer au Client la date à laquelle le portage sera réalisé.

2.4 À réception de la demande de portabilité, l'OPD vérifie l'éligibilité de la demande du Client et renvoie sa réponse à l'OPR, qui se charge seul de l'ensemble des actes administratifs nécessaires à la demande de portabilité.

2.5 Nonobstant le délai de portage, les dispositions de l'article « Résiliation » des conditions contractuelles ci-dessus, et le cas échéant les Conditions Spécifiques applicables aux options souscrites, conserveront leur plein et entier effet, pour ce qui est des modalités de calcul des pénalités et frais afférents à une résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'engagement. S'agissant des demandes de résiliations assorties d'une demande de Portabilité sortante, portant sur des Lignes ayant achevé leur durée minimale d'engagement, le délai de préavis applicable sera au plus de 3 jours ouvrables. Dans ce dernier cas, aucune pénalité pour résiliation anticipée ni portant sur un préavis supérieur à 3 jours ouvrables ne sera appliquée. Le Client a la possibilité de solliciter expressément un délai de portage supérieur. Il est expressément convenu qu'un Client dont le numéro mobile est en cours de portabilité, ne pourra en aucun cas souscrire au Programme de renouvellement de terminal sur la Ligne concernée par le portage, lequel est conditionné à un réengagement contractuel ferme.

2.6 La résiliation consécutive à une demande de Portabilité sortante s'appliquera non seulement au numéro pour lequel le portage est demandé mais également aux services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

2.7 Lorsque le Client effectue concomitamment auprès de l'OPD, sur la même Ligne, une demande de Portabilité sortante et une demande de résiliation conformément aux dispositions de l'article « Résiliation » des conditions contractuelles ci-dessus, l'évènement intervenant en premier déterminera le sort de la Ligne et le traitement associé.
Dès lors :

- si la résiliation intervient à une date antérieure à la date théorique de Portabilité sortante, cette dernière demande sera considérée comme inéligible ;
- si la date d'effet de la Portabilité sortante est antérieure à la date théorique de résiliation, la résiliation résultera de la seule portabilité de la Ligne et rendra sans objet la demande concomitante de résiliation.

2.8 Seul l'OPR peut annuler une demande de portabilité auprès de l'OPD. Dans une telle hypothèse, la demande de résiliation du Contrat liant l'OPD et le Client pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est également annulée. Toutefois, si la demande de résiliation du Client était maintenue, en dépit de l'annulation de la demande de portabilité, elle devrait se conformer aux dispositions de l'article « Résiliation » des conditions contractuelles ci-dessus.

2.9 En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale au montant de son abonnement mensuel correspondant exclusivement à son service mobile, sous réserve que cet abus ait pu être vérifié. Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

2.10 Les conséquences résultant d'une demande de portabilité sortante de la dernière Ligne mobile avec un forfait non bloqué lorsque le Client est titulaire d'un forfait mobile bloqué ainsi que les conséquences d'une demande de portabilité de la dernière Ligne mobile de l'Offre sont détaillées dans les conditions contractuelles ci-dessus.

ARTICLE 3. ÉLIGIBILITÉ À LA PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 L'OPD ne peut refuser la demande de portage présentée par l'OPR au nom du Client que dans les cas suivants :

- Données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit comporter le numéro mobile objet de la demande et le RIO correspondant.
- Numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif au jour du portage.
- Numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas d'incident technique exceptionnel impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date prévue initialement, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.
En outre, lorsque l'OPD notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, l'OPR en informe le Client en lui précisant le motif, dans les meilleurs délais et sous sa seule responsabilité.

3.2 En cas de refus de la demande de Portabilité sortante pour cause d'inéligibilité, la demande de résiliation du contrat ne sera effective que dans les conditions fixées à l'article « Résiliation » des conditions contractuelles ci-dessus, sur nouvelle demande du Client.

ARTICLE 4. INFORMATIONS LIÉES À LA PORTABILITÉ

L'OPR informe le demandeur de la date et de la plage horaire prévue pour le Portage effectif du numéro.
Lorsque l'OPD notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, l'OPR en informe le Client en précisant le motif dans les meilleurs délais.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît expressément et accepte que :

- Le portage ne vise que l'usage d'un numéro mobile, à l'exception des services associés au contrat souscrit auprès d'Orange ;
- Le portage d'un numéro engendrera la perte du forfait d'appels lié à ce numéro éventuellement restant dans le cadre du contrat le liant à Orange, cette dernière n'étant en rien tenue à le rembourser au titre du forfait résiduel au jour du portage.

Le Client demeure intégralement et seul responsable des conséquences, quelles qu'elles soient, liées à la souscription du contrat chez un Opérateur Mobile tiers, et à la résiliation du Contrat le liant à Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toutes dispositions utiles afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

6.1 Orange est, et demeure en tout état de cause, étrangère aux relations entre le Client et l'opérateur vers lequel il souhaite transférer l'usage du numéro mobile mis à sa disposition par Orange. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles cet opérateur subordonne le transfert vers son réseau du numéro mobile mis à la disposition du Client.

6.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur vers le réseau duquel le Client souhaite porter le numéro mobile mis à sa disposition par Orange et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

6.3 Orange ne peut être tenue responsable :

- de tout dommage subi par le Client suite à la résiliation de son contrat avec Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.
- de tout dommage subi par le Client suite à la perte de services fournis par Orange et qui ne sont pas proposés par l'OPR.
- des risques éventuels d'interruption de service le jour du portage.
- d'obstacles techniques, indépendants de sa volonté, contrariant l'opération de portage.
- en cas de défaillance liée aux services spéciaux dans le cadre du portage (liée à SMS X 25 et à SMS internet). De façon générale, une interruption de service de 4h maximum peut intervenir.

ARTICLE 7. DONNÉES RECUEILLIES

Les informations relatives au Client recueillies par Orange dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, RIO…) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'Intérêt Economique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles, et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros.

Les informations concernant le Client transmises par Orange au GIE EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange, en justifiant de son identité.

Extraits,du contrat d'assurance n° 2.500.127 (dénommé ci-après « Contrat ») souscrit :

- par **France Télécom** renommée **Orange** à compter du 01/07/2013 :, société anonyme au capital social de 10 595 541 532 €, ayant son siège social 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 380 129 866) et, en qualité d'intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS (**www.orias.fr**) sous le n° 08 038 931 et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ;
- auprès de la société d'assurance **AIG Europe Limited** (dénommé ci-après «Assureur»), société de droit anglais au capital de 197 118 478 livres sterling, ayant son siège social The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260, autorisée par la Prudential Regulation Authority, 20 Moorgate London, EC2R 6DA Royaume-Uni (PRA registration number 202628) - Succursale pour la France : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92400 Courbevoie, adresse postale : Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense, RCS Nanterre 752 862 540. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la règlementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 ;
- par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurance **SPB**, SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (**www.orias.fr**) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

À NOTER
Nous vous recommandons d'être particulièrement attentif à toutes les dispositions figurant en caractères gras : ce sont celles qui précisent notamment les conditions, les limitations, les restrictions ou les exclusions de garantie, et les obligations à la charge du Bénéficiaire ou de l'Assuré.

Les engagements de l'Assurance Orange Open Pro
Si vous déclarez un sinistre, l'Assurance Orange Open Pro prévoit **8 ENGAGEMENTS**. Si, dans le cadre de la mise en jeu de cette assurance, l'un d'entre eux n'est pas respecté, vous avez droit à une **compensation de 10 €.**

SPB est l'interlocuteur des personnes qui bénéficient de l'Assurance Orange Open Pro, pour la mise en œuvre des garanties dont elles bénéficient.
Les moyens de contacter SPB sont les suivants :

- **par téléphone** : 0 970 818 033 (1), ligne téléphonique accessible du lundi au samedi (hors jours légalement chômés et/ou fériés et sauf interdiction législative ou règlementaire) de 8h00 à 20h00
- **par voie postale** : SPB - Assurance Orange Open Pro
  CS 90000
  76095 Le Havre Cedex
- **par internet** : orange-assurance.spb.eu
- **par mail** : orange-assurance-oop@spb.eu
- **par télécopie** : 0 970 809 302 (1)

(1) Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Cette notice d'information utilise un certain nombre de termes qui sont définis ci-après (par ordre alphabétique) :

Accessoires et connectique

Ecouteurs, oreillettes, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, cartes additionnelles, cordons et, plus généralement, tout accessoire connexe à un téléphone mobile.

Appareil de prêt

Appareil de même nature que l'Appareil garanti (téléphone mobile), **ne possédant pas nécessairement** :

- **ni les mêmes caractéristiques de marque et de modèle que l'Appareil garanti,**
- **ni les mêmes caractéristiques techniques et d'équipement (logiciels, notice d'utilisation et connectique) que l'Appareil garanti.**

Appareil de remplacement

- Appareil reconditionné de marque et de modèle identiques à l'Appareil garanti, ou, si un tel appareil n'est pas disponible sur la plate-forme Assurance Orange Open Pro.
- Appareil neuf de marque et de modèle identiques à l'Appareil garanti, ou, si un tel appareil n'est pas disponible sur la plate-forme Assurance Orange Open Pro.
- Appareil reconditionné équivalent à l'Appareil garanti (c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, **à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de design**),

ou, si un tel appareil n'est pas disponible sur la plate-forme Assurance Orange Open Pro :

- appareil neuf équivalent à l'Appareil garanti (c'est-à-dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales que l'Appareil garanti, **à l'exception des caractéristiques de marque, de coloris, de poids, de taille, de revêtement, de graphisme, de décoration ou de design**).

Il est précisé que la valeur d'un tel appareil de remplacement ne peut pas être supérieure à la valeur d'achat TTC (hors subvention opérateur) de l'Appareil garanti à sa date d'achat.

Appareil garanti

Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellite) acheté en France par le Bénéficiaire, ou tout Appareil de Remplacement fourni au Bénéficiaire dans le cadre de l'indemnisation d'un Sinistre, **à condition que ce téléphone mobile, ou cet Appareil de Remplacement soit utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM/USIM, pendant la période de validité des garanties** (définie au § 6), **dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.**

IMPORTANT : **les Accessoires et connectique de l'Appareil garanti ne sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Appareil garanti qu'à la double condition d'avoir été fourni à l'origine par le constructeur de l'Appareil garanti et d'être l'objet du même Sinistre que l'Appareil garanti.**

Appareil reconditionné

Appareil remis au même niveau de caractéristiques techniques et d'équipement (logiciels, notice d'utilisation et connectique) que celui de l'appareil neuf du constructeur, **à l'exception de l'emballage, des défauts esthétiques (tels que rayures, égratignures ou écaillures) et des différences d'ordre esthétique (tels que coloris, revêtement, graphisme ou design**).

Assuré

Le Bénéficiaire et toute personne physique utilisant l'Appareil garanti avec le consentement du Bénéficiaire.

Bénéficiaire

La personne physique majeure résidant en France métropolitaine ou la personne morale ayant son siège social en France métropolitaine, titulaire d'une Offre Orange en cours de validité telle que définie au § 1 - Définitions - Offre Orange).

Carte SIM/USIM

La carte délivrée par Orange au Bénéficiaire au titre de son Offre Orange avec abonnement, pour l'utilisation de l'Appareil garanti.

Casse

Destruction ou détérioration de l'Appareil garanti nuisant à son bon fonctionnement, **à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil garanti et sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 5).

Date de livraison

La date de livraison dépend du jour et de l'heure de la décision suivante prise par SPB :

- en cas de Casse ou d'Oxydation : décision de considérer le Sinistre éligible à la garantie (sous réserve du diagnostic de l'Appareil garanti par le centre technique agréé par l'Assurance Orange Open Pro) ;
- en cas de Vol : décision de prise en charge du Sinistre.

jour de la décision	**décision avant 17h00**	**décision après 17h00**
lundi mardi mercredi jeudi	livraison le lendemain avant 13h00	livraison le surlendemain avant 13h00
vendredi	livraison le lendemain avant 13h00	livraison le mardi suivant avant 13h00
samedi	livraison le mardi suivant avant 13h00	livraison le mardi suivant avant 13h00

Lorsque ces dates tombent un jour légalement chômé et/ou férié, elles sont reportées au 1er jour suivant qui ne soit pas légalement chômé et/ou férié.

Offre Orange

Offre Orange permettant de bénéficier de l'assurance Orange Open pro :

- Offre Orange Open pro,
- Offre Orange Open pro Office,
- Offre Orange Open pro Fibre,
- Offre Orange Open pro Start.

Oxydation

Corrosion par effet chimique des composants de l'Appareil garanti, **à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'Appareil garanti et sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 5).

Sinistre

Evénement susceptible de mettre en œuvre l'une ou l'autre des garanties prévues par l'Assurance Orange Open Pro.

Tiers

- Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son concubin, son partenaire dans le cadre d'un PACS, ses descendants, ses ascendants et ses préposés.
- Toute personne utilisant l'Appareil garanti sans le consentement du Bénéficiaire.

Vol

Vol à la sauvette, Vol à la tire, Vol avec agression, Vol avec effraction ou Vol par introduction clandestine.

Vol à la sauvette

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en s'emparant, sans violence, de l'Appareil garanti en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est posé dans un rayon maximum de 2 mètres à distance de l'Assuré **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 5).

Vol à la tire

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en prélevant sans violence l'Appareil garanti de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'Assuré, **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 6).

Vol avec agression

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en exerçant une violence physique ou une menace sur l'Assuré, **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 5).

Vol avec effraction

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du vol) :

- d'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
- d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef, **à condition que l'Appareil garanti ne soit pas visible de l'extérieur**,
- **sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 5).

Vol par introduction clandestine

Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers en s'introduisant, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par l'Assuré ou par une personne autorisée par le Bénéficiaire à s'y trouver au moment du vol, **à condition que l'Appareil garanti ne soit pas visible de l'extérieur et sous réserve des exclusions de garantie** (figurant au § 5).

ARTICLE 2. LA GARANTIE CASSE ET OXYDATION

2.1. Objet de la garantie

Selon la gravité des dommages subis par l'Appareil garanti, tels qu'ils sont décrits par l'Assuré lorsqu'il déclare le Sinistre (cf. § 8), l'Appareil garanti est :

- soit réparé par un centre technique agréé dans le cadre de l'Assurance Orange Open Pro,
- soit échangé par un Appareil de remplacement.

Engagement n° 1 de l'Assurance Orange Open Pro

Selon la façon dont l'Assuré déclare le Sinistre (cf. § 8), SPB s'engage à analyser la déclaration du Sinistre :

- dans l'heure qui suit la fin de l'entretien téléphonique avec l'Assuré,
- dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) suivant la validation, par l'Assuré, de sa déclaration du Sinistre sur internet,
- dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) suivant la réception, par SPB, de la lettre, du mail ou de la télécopie de déclaration du Sinistre adressée par l'Assuré.

2.2. Mécanisme de la garantie en cas d'envoi de l'Appareil garanti, pour réparation, dans un centre technique

- L'Assuré bénéficie d'un Appareil de prêt qui lui est remis à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) ou dans un point relais dont l'adresse (en France métropolitaine) lui est communiquée par SPB, en échange de l'Appareil garanti endommagé.

  Les données enregistrées dans l'Appareil garanti risquant d'être effacées lors du diagnostic technique et/ou de la réparation, l'Assuré doit les sauvegarder au préalable, dans la mesure du possible.

Engagement n° 2 de l'Assurance Orange Open Pro

La remise de l'Appareil de prêt, en échange de l'Appareil garanti endommagé, est effectuée à la Date de livraison (telle que précisée au § 1 - Définitions).

- L'Appareil garanti endommagé est ensuite confié à un centre technique (agréé dans le cadre de l'Assurance Orange Open Pro) qui établit un diagnostic.
- Si le Sinistre est bien une Casse ou une Oxydation, 2 cas peuvent se présenter :
  - si le coût estimé de la réparation est inférieur ou égal à la valeur d'achat, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement : l'Appareil garanti est réparé ;
  - si le coût estimé de la réparation est supérieur à la valeur d'achat, à la date du Sinistre, d'un Appareil de remplacement : l'Appareil garanti est échangé par un Appareil de remplacement, l'Appareil garanti endommagé devenant alors la propriété de l'Assureur (article L. 121-14 du Code des Assurances).

Dans les 2 cas, l'Appareil garanti réparé ou l'Appareil de remplacement est remis à l'Assuré, en contrepartie de la restitution de l'Appareil de prêt, à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) ou dans un point relais dont l'adresse (en France métropolitaine) lui est communiquée par SPB.

Engagement n° 3 de l'Assurance Orange Open Pro

La remise de l'Appareil garanti réparé ou de l'Appareil de remplacement, en échange de la restitution de l'Appareil de prêt, se fait au plus tard dans les 10 jours suivant la date à laquelle le centre technique a reçu l'Appareil garanti endommagé.

- Si le Sinistre n'est pas une Casse ou une Oxydation, l'Appareil garanti endommagé est remis à l'Assuré en l'état, en contrepartie de la restitution de l'Appareil de prêt par l'Assuré.

2.3. Mécanisme de la garantie en cas d'échange direct de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement

- L'Appareil de remplacement est remis à l'Assuré, en échange de l'Appareil garanti endommagé, à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) ou dans un point relais dont l'adresse (en France métropolitaine) lui est communiquée par SPB.
  Les données enregistrées dans l'Appareil garanti risquant d'être effacées lors du diagnostic technique et/ou de la réparation, l'Assuré doit les sauvegarder au préalable, dans la mesure du possible.

> **Engagement n° 4 de l'Assurance Orange Open Pro**
> La remise de l'Appareil de remplacement, en échange de l'Appareil garanti endommagé, est effectuée à la Date de livraison (telle que précisée au § 1 - Définitions).

- L'Appareil garanti endommagé devient alors la propriété de l'Assureur (article L 121-14 du Code des Assurances).

ARTICLE 3. LA GARANTIE VOL

3.1. Objet de la garantie

- En cas de Vol de l'Appareil garanti, le Bénéficiaire bénéficie d'un Appareil de remplacement.

> **Engagement n° 5 de l'Assurance Orange Open Pro**
> Selon la façon dont l'Assuré déclare le Sinistre (cf. § 8), SPB s'engage à analyser la déclaration du Sinistre :
> - dans l'heure ouvrée qui suit la fin de l'entretien téléphonique avec l'Assuré,
> - dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) suivant la validation, par l'Assuré, de sa déclaration du Sinistre sur internet,
> - dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) suivant la réception, par SPB, de la lettre, du mail ou de la télécopie de déclaration du Sinistre adressée par l'Assuré.

> **Engagement n° 6 de l'Assurance Orange Open Pro**
> Selon la façon dont l'Assuré transmet les documents justificatifs du Sinistre (cf. § 10) qui lui sont réclamés par SPB après analyse de la déclaration du Sinistre, la décision de prise en charge ou de refus de prise en charge du Sinistre est prise par SPB :
> - dans l'heure ouvrée qui suit la réception des documents justificatifs du Sinistre s'ils ont été transmis par téléchargement sur le site orange-assurance.spb.eu
> - dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) qui suivent la réception des documents justificatifs du Sinistre s'ils ont été transmis par tout autre moyen.

- Si la Carte SIM/USIM est utilisée frauduleusement par un Tiers avant l'enregistrement par Orange de la mise en opposition demandée par le Bénéficiaire, le Bénéficiaire bénéficie du remboursement des communications et connexions frauduleuses effectuées dans les 48 heures suivant le Vol, et des frais qui lui sont facturés par Orange pour la production de la facture détaillée justifiant ces communications et connexions frauduleuses.
- Enfin, dans tous les cas où il a demandé à Orange la mise en opposition de sa Carte SIM/USIM suite au Vol, le Bénéficiaire bénéficie du remboursement des frais qui lui sont facturés par Orange pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM/USIM (**dans la limite de 20 € TTC**).

3.2. Mécanisme de la remise à l'Assuré de l'Appareil de remplacement

- Si, après vérification, par SPB, des documents justificatifs du Sinistre (cf. § 10), le Sinistre est garanti, l'Appareil de remplacement est remis à l'Assuré à l'adresse de son choix (en France métropolitaine) ou dans un point relais dont l'adresse (en France métropolitaine) lui est communiquée par SPB.

> **Engagement n° 7 de l'Assurance Orange Open Pro**
> La remise de l'Appareil de remplacement est effectuée à la Date de livraison (telle que précisée au § 1 - Définitions).

3.3. Mécanisme de remboursement des utilisations frauduleuses de la Carte SIM/USIM et des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle Carte SIM/USIM

Si le Vol est garanti, le remboursement des frais des utilisations frauduleuses de la Carte SIM/USIM et des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle Carte SIM/USIM est effectué sous forme de virement bancaire.

> **Engagement n° 8 de l'Assurance Orange Open Pro**
> Le remboursement des utilisations frauduleuses de la Carte SIM/USIM et des frais de mise à disposition et de livraison d'une nouvelle Carte SIM/USIM est effectué dans les 24 heures (hors jours légalement chômés et/ou fériés) suivant la date à laquelle SPB est en possession de tous les documents réclamés à l'Assuré.

ARTICLE 4. LIMITATION DU NOMBRE DE SINISTRES

AU MAXIMUM 2 SINISTRES SURVENUS PAR ANNEE D'ASSURANCE PEUVENT DONNER LIEU A LA MISE EN JEU DES GARANTIES.

Par "année d'assurance", il faut entendre toute période de 12 mois consécutifs décomptée à partir de la date d'effet de l'Offre Orange.

ARTICLE 5. EXCLUSIONS DE GARANTIE

- **L'Appareil garanti qui n'a pas été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM/USIM, pendant la période de validité des garanties, dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.**
- **Tout dommage résultant :**

- **d'un défaut interne de l'Appareil garanti nuisant au bon fonctionnement de celui-ci,**
- **des effets du courant électrique : échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, influence de l'électricité atmosphérique,**
- **d'une sècheresse externe, de la présence de poussières ou d'un excès de température externe.**

- **Tout dommage causé aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que rayures, écaillures, égratignures.**
- **La récupération et la réinstallation de bases de données, de fichiers ou de logiciels suite à un Sinistre.**
- **Tout Sinistre résultant :**
  - **de la faute intentionnelle de l'Assuré,**
  - **d'une guerre civile ou étrangère, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,**
  - **d'un risque atomique.**

ARTICLE 6. PÉRIODE DE VALIDITÉ DES GARANTIES

La période de validité des garanties est la période comprise entre la date d'effet de l'Assurance Orange Open Pro (cf. § 12.1) et la date de résiliation de l'Assurance Orange Open Pro (cf. § 12.3).

ARTICLE 7. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de perdre son droit aux garanties, l'Assuré doit respecter les obligations suivantes :

7.1. En cas de Casse ou d'Oxydation

L'Assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à la réparation de l'Appareil garanti ou de mandater un tiers pour procéder à cette réparation.

7.2. En cas de Vol

L'Assuré doit, dès qu'il a connaissance du Sinistre :

- demander à Orange la mise en opposition de la Carte SIM/USIM ;
- faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police locales dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances précises de ce vol et les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série/IMEI).

ARTICLE 8. DÉCLARATION DU SINISTRE

L'Assuré doit, dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et même s'il se trouve à l'étranger, appeler le Service Clients Orange (au 3901 -coût d'une communication locale en France métropolitaine - depuis son mobile) **qui transférera son appel vers SPB afin de lui permettre de déclarer le Sinistre.**

L'Assuré peut également déclarer le Sinistre directement auprès de SPB, par téléphone, sur internet (orange-assurance.spb.eu), par mail, par voie postale ou par télécopie.

ARTICLE 9. CONTROLE IMEI

Afin de permettre à SPB de vérifier que l'appareil au titre duquel l'Assuré déclare le sinistre est bien l'Appareil garanti, le Bénéficiaire est considéré comme ayant donné son accord exprès pour que SPB demande à Orange de contrôler que cet appareil a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la Carte SIM/USIM, pendant la période de validité des garanties (définie au § 6), dans les 30 jours précédant et incluant la date de survenance du Sinistre.

ARTICLE 10. DOCUMENTS JUSTIFICATIFS DU SINISTRE

Sous peine de perdre son droit aux garanties, l'Assuré doit adresser à SPB les documents suivants :

10.1. En cas de Vol

- Une copie du procès-verbal établi par les autorités de police auprès desquelles l'Assuré a déposé plainte.
- Si ce document ne mentionne pas le vol de l'Appareil garanti, les circonstances précises de ce vol et les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et numéro de série / IMEI) : une déclaration sur l'honneur (formulaire fourni par SPB) complétée et signée.

10.2. Pour obtenir le remboursement des frais facturés par Orange pour la mise à disposition ou la livraison d'une nouvelle Carte SIM/USIM

- Une copie de la facture de ces frais établie par Orange.
- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de l'indemnité.

10.3. Pour obtenir le remboursement des utilisations frauduleuses de la Carte SIM/USIM

- Une copie de la facture détaillée établie par Orange attestant les communications et connexions frauduleuses.
- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de l'indemnité.

10.4. Dans tous les cas de Sinistre (Casse, Oxydation ou Vol)

- Une copie de la facture d'achat de l'Appareil garanti.
- Tout autre document réclamé par SPB (pour le compte de l'Assureur) dans le but de pouvoir apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation de l'Assuré.

10.5. Pour obtenir le paiement de la compensation de 10 € prévue en cas de non-respect de l'un des 8 engagements de l'Assurance Orange Open Pro

- Un relevé d'identité bancaire pour permettre le virement de la compensation.

ARTICLE 11. EXPERTISE ET ENQUÊTE

L'Assureur se réserve le droit de demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur pour apprécier le Sinistre.

ARTICLE 12. FONCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE

12.1. Date d'effet de l'Assurance Orange Open Pro

L'Assurance Orange Open pro prend effet en même temps que l'Offre Orange dont est titulaire le Bénéficiaire.

12.2. Durée de l'Assurance Orange Open Pro

L'Assurance Orange Open Pro est conclue pour la même période que l'Offre Orange dont est titulaire le Bénéficiaire.

12.3. Résiliation de l'Assurance Orange Open Pro

L'Assurance Orange Open Pro peut être résiliée dans les cas suivants :

- en cas de résiliation de l'Offre Orange dont est titulaire le Bénéficiaire : l'Assurance Orange Open Pro est alors automatiquement résiliée à la date de résiliation de l'Offre Orange dont est titulaire le Bénéficiaire ;
- à la demande de l'Assureur après indemnisation d'un Sinistre (comme l'article R 113-10 du Code des Assurance lui en donne la faculté) : SPB en informe alors le Bénéficiaire et la résiliation est prise en compte sur la facture Orange succédant à cette information ; celui-ci a alors le droit de résilier les autres assurances dont il peut bénéficier auprès de l'Assureur ;
- en cas de résiliation du Contrat par Orange ou par l'Assureur : le Bénéficiaire en est alors informé par Orange au plus tard 2 mois à l'avance ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

ARTICLE 13. RÉCLAMATIONS

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat, l'Assuré peut s'adresser au Département Réclamations de SPB qu'il est possible de contacter selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site **www.spb-assurance.fr**
- adresse mail : **reclamations@spb.eu**
- adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex
- télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception et, en tout état de cause, à apporter une solution à la réclamation dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, l'Assuré peut saisir le service réclamation en écrivant à : AIG Europe Limited - Service Clients - Tour CB21 - 16 place de l'Iris - 92040 Paris La Défense. L'Assureur s'engage à accuser réception dans les 5 jours ouvrables et à apporter une réponse dans les 2 mois suivant la date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé). La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : **http://www.aigassurance.fr**.

ARTICLE 14. DISPOSITIONS DIVERSES

14.1. Territorialité

Les garanties sont acquises à l'Assuré quel que soit le pays où survient le Sinistre. Mais les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties (remise d'un Appareil de prêt, diagnostic de l'Appareil garanti, réparation de l'Appareil garanti, retour éventuel de l'Appareil garanti au Bénéficiaire, remise de l'Appareil de remplacement au Bénéficiaire, indemnisations par virement) se font exclusivement en France métropolitaine.

14.2. Prescription

Conformément aux articles L 114-1 à L 114-3 du Code des Assurances, toute action dérivant de l'Assurance Orange Open Pro est prescrite pour 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut être interrompue :

- par une des causes ordinaires de la prescription, c'est-à-dire soit la reconnaissance des droits de l'Assuré par l'Assureur débiteur de l'indemnité (article 2240 du Code civil), soit une demande en justice (article 2241 du Code civil) ;
- par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre ou par l'envoi par l'Assureur ou le Bénéficiaire à l'autre partie d'une lettre recommandée avec avis de réception.

14.3. Subrogation

Comme le lui autorise l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation dont a bénéficié le Bénéficiaire.

14.4. Fausse déclaration

Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à la nullité de l'Assurance Orange Open Pro et donc à la perte de son droit aux garanties qu'elle accorde.

14.5. Informatique et libertés

- Le Bénéficiaire est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et SPB (et leurs mandataires) dans le cadre de l'Assurance Orange Open Pro, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention des garanties de l'Assurance Orange Open Pro ainsi qu'à la gestion de ses garanties. Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'Assurance Orange Open Pro, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.
  Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée), en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception.
- Toute déclaration fausse ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.
- Les conversations téléphoniques entre l'Assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.
- Les données recueillies pour la gestion de l'Assurance Orange Open Pro et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB hors Union Européenne.

DISPOSITIONS DU CODE DES ASSURANCES

Cette notice d'information fait référence à des dispositions du Code des Assurances qui sont reproduites ci-après.

- **Article L. 114-1** : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :
  1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
  2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
- **Article L. 114-2** : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.
- **Article L. 114-3** : Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.
- **Article L. 121-12** : L'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de l'assureur.
  L'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de sa responsabilité envers l'assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'assuré, s'opérer en faveur de l'assureur.
  Par dérogation aux dispositions précédentes, l'assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques, et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'assuré, sauf le cas de malveillance commise par un de ces personnes.
- **Article L. 121-14** : L'assuré ne peut faire aucun délaissement des objets assurés, sauf convention contraire.
- **Article R.113-10** : Dans le cas où une police prévoit pour l'assureur la faculté de résilier le contrat après sinistre, la résiliation ne peut prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à l'assuré. L'assureur qui, passé le délai d'un mois après qu'il a eu connaissance du sinistre, a accepté le paiement d'une prime ou cotisation ou d'une fraction de prime ou cotisation correspondant à une période d'assurance ayant débuté postérieurement au sinistre ne peut plus se prévaloir de ce sinistre pour résilier le contrat.

Dans le cas prévu au premier alinéa ci-dessus, les polices doivent reconnaître à l'assuré le droit, dans le délai d'un mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, de résilier les autres contrats d'assurance qu'il peut avoir souscrits à l'assureur, la résiliation prenant effet un mois à dater de la notification à l'assureur.

La faculté de résiliation ouverte à l'assureur et à l'assuré, par application des deux précédents alinéas, comporte restitution par l'assureur des portions de primes ou cotisations afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garanti.